

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCION EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO
MEJORADO DE CONTROL TRIBUTARIO PARA COMPAÑÍAS
ASESORADAS POR GONZÁLEZ & ASOCIADOS Y SUS EFECTOS
FUTUROS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA**

ING. MARÍA GABRIELA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

DIRECTOR: ING. IVÁN ALEJANDRO RUEDA FIERRO MGTR.

QUITO, 2015

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Iván Alejandro Rueda Fierro, MGTR.

INFORMANTES

Ing. Mariano Merchán Fossati, MBA.

Ing. Víctor Hugo Ramírez Lafuente, MBA.

AGRADECIMIENTO

Un trabajo que no se hubiera podido realizar sin el apoyo, el amor, el tiempo y el sacrificio de mis padres, hermanos, sobrinos y novio.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	2
1.1 Diagnóstico Situacional Externo	2
1.1.1 Entorno Político	2
1.1.2 Entorno Económico	5
1.1.3 Entorno Social.....	8
1.1.4 Entorno Tecnológico.....	9
1.2 Diagnóstico Situacional Interno	12
1.2.1 Antecedentes.....	12
1.2.2 Organigrama estructural	12
1.2.3 Servicios.....	14
1.2.4 Proveedores.....	15
1.2.5 Sistemas.....	16
1.2.6 Clientes	16
1.2.7 Competencia.....	17
1.2.8 Análisis estratégico.....	17
1.2.9 Análisis Financiero	19
1.2.10 FODA	22
2 DIAGNÓSTICO PROCESO.....	24
2.1 Concepto.....	24
2.2 Diagramación	26
2.3 Teoría del Valor Agregado	28
2.4 Diagrama del Proceso de Control Tributario actual	29
2.5 Análisis del Proceso de Control Tributario actual.....	32
2.6 Análisis de Satisfacción del cliente actual.....	37
2.6.1 Encuesta aplicada a Auxiliares Contables.....	38
2.6.2 Encuesta a clientes	43
2.7 Análisis Causa-Efecto	50
3 MEJORAMIENTO DEL PROCESO.....	54
3.1 Concepto.....	54
3.2 Descripción del proceso.....	58

3.3	Responsables	59
3.4	Entradas	59
3.4.1	Requisitos	59
3.5	Salidas	60
3.5.1	Servicio	60
3.5.2	Impacto.....	60
3.6	Recursos.....	60
3.6.1	Humanos.....	60
3.6.2	Infraestructura.....	60
3.6.3	Tecnología	61
3.6.4	Económicos.....	61
3.7	Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado.....	61
3.8	Cuadro Comparativo de Procesos	63
4	AUTOMATIZACIÓN.....	65
4.1	Concepto.....	65
4.2	Aplicación Web	66
4.3	Análisis de requisitos	67
4.3.1	Ingreso al App.....	67
4.3.2	Pantalla Inicial.....	68
4.3.3	Menú de opciones	69
4.3.4	Requerimientos Funcionales	69
4.3.5	Requerimientos No Funcional Estabilidad	78
4.3.6	Requerimiento No Funcional Disponibilidad.....	78
4.3.7	Requerimiento No Funcional Mantenibilidad	78
4.3.8	Requerimiento No Funcional Desempeño	79
4.3.9	Requerimiento No Funcional Facilidad de uso.....	79
4.4	Codificación del programa	79
4.5	Pruebas de factibilidad	79
4.5.1	Errores	80
4.5.2	Campos Obligatorios	80
4.5.3	Error de comprobación.....	80
4.5.4	Formularios de Prueba	80
4.6	Plan de Implementación	81

4.6.1	Análisis de Requisitos	82
4.6.2	Diseño de especificación	83
4.6.3	Codificación del programa.....	83
4.6.4	Implementación	83
4.6.5	Análisis y Pruebas	83
4.6.6	Capacitación de usuario	84
4.6.7	Pruebas Integrales.....	84
4.6.8	Adquisición de dominio	84
4.7	Análisis Costo-Beneficio.....	85
5	CONCLUSIONES.....	87
6	RECOMENDACIONES.....	89
7	BIBLIOGRAFÍA.....	90
8	ANEXOS.....	92

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa González & Asociados se dedica a prestar servicios de asesoría administrativa, contable, financiera y tributaria entre lo más importante. Se encuentra en el mercado alrededor de diez años siendo una firma reconocida de asesoría. Entre sus clientes más importantes se encuentran los contribuyentes obligados a llevar contabilidad que son personas naturales, negocios, empresas conformadas y micro empresas.

El servicio de asesoría tributaria ha sido deficiente en éste último tiempo ya que se han perdido clientes, tiempo y recursos económicos por la falta de control del mismo y demás factores que han influido a la necesidad de reestructurar este proceso. En la actualidad se realiza este proceso de forma manual lo que ha causado muchos errores, doble ingreso de información y envío de declaraciones sustitutivas que han molestado a los clientes y ha perjudicado directamente a la economía de la empresa.

Existen sistemas contables completos que permiten a los contribuyentes desarrollar sus actividades tributarias, contables y financieras de manera eficaz y responsable, sin embargo los mismos son bastante costosos y no están al alcance de todos los clientes de la empresa, es por esto que la firma ha prestado sus servicios de asesoría en un valor más económico que ha generado ingresos importantes para la empresa pero a su vez ha causado varios inconvenientes tanto a nivel interno como en la prestación del servicio como tal.

Es por esto que se ha visto la necesidad de proponer una implementación de un proceso mejorado de control tributario para dichas empresas asesoradas a través de la creación de una aplicación web, y de esta forma poder generar no solo una mejor prestación del servicio de asesoría sino que también mayor rentabilidad para la empresa.

A través de ésta aplicación se reduce el tiempo de elaboración de declaraciones y anexos transaccionales mensuales de los contribuyentes, se suprimen actividades que no agregan valor a la empresa y por supuesto generan mayor rentabilidad a la empresa además de una imagen corporativa confiable.

INTRODUCCIÓN

La declaración de impuestos y cumplimiento de demás obligaciones tributarias en la actualidad es de mucha importancia para el desarrollo económico del país y del correcto funcionamiento de las empresas a nivel nacional.

A continuación se presenta una propuesta de proceso mejorado de control tributario para las empresas asesoradas por González & Asociados que no solo mejorará la prestación del servicio como tal sino que también generará rentabilidad para la empresa y la satisfacción y retención de sus clientes serán un valor agregado.

En el capítulo uno se realizó un análisis de diagnóstico situacional tanto externo como interno de González & Asociados, posteriormente en el siguiente capítulo se elaboró un diagnóstico del proceso actual de control tributario así como de la satisfacción actual del cliente y un análisis causa-efecto que determinó la causa principal del porque es necesaria una reestructuración del proceso.

Posteriormente en el capítulo tres se encuentra el mejoramiento del proceso utilizando la herramienta de la automatización y todos sus componentes. Para poder comparar el proceso actual con el propuesto se elaboró un Análisis de Valor Agregado en donde claramente se puede evidenciar la diferencia en cuánto tiempo y volumen que existen entre los dos procesos siendo la propuesta efectiva para el negocio.

Seguidamente en el último capítulo se encuentra desarrollada la aplicación web propuesta, el plan de implementación de la aplicación así como un análisis costo- beneficio.

En definitiva el mejoramiento del proceso de control tributario a través de la creación de una aplicación web ahorra tiempo en la elaboración de declaraciones y anexo transaccional de los contribuyentes y a su vez permite que el personal pueda atender efectivamente a más clientes y de esta forma generar mayores ingresos para la empresa.

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

En este capítulo se podrá hacer un análisis tanto del ámbito externo como interno de la empresa en donde se podrá destacar cuales son los parámetros que afectan directamente a la gestión de la empresa para la posterior toma de decisiones.

1.1 Diagnóstico Situacional Externo

Es necesario realizar un diagnóstico situacional externo de la empresa, ya que es necesario conocer la realidad en la que actualmente se encuentra desempeñando sus funciones y si de alguna forma estos parámetros influyen directamente en el rendimiento de sus actividades

1.1.1 Entorno Político

El área tributaria es un tema que políticamente se trata muy a menudo ya que la sociedad en general está obligada a tributar y por desconocimiento de las diferentes regulaciones que se aprueban constantemente se incurren en faltas que pueden llegar a costarles mucho más. A nivel político el ente encargado es el Servicio de Rentas Internas (SRI), quien regula el área tributaria y es el encargado de que los diferentes tipos de contribuyentes como son personas naturales, pymes, sociedades y grandes contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias por sus respectivas actividades económicas.

Es por esto que al brindar asesoría en este tema es muy importante estar en constante actualización de las nuevas reformas, de los diferentes impuestos al que están obligados diferentes contribuyentes y que el trabajo de la empresa sea completo, eficaz y oportuno.

Dentro de las últimas reformas más importantes realizadas dentro del año en curso se encuentran:

- Resolución No. NAC-SGERCGC14-00369 del Registro Oficial 266 publicado el 12 de Junio 2014. La cual exige la obligatoriedad de registrar una cuenta bancaria para todos los sujetos pasivos, personas naturales obligadas a llevar contabilidad y sociedades para que todas las declaraciones que tengan un valor a pagar se realicen a través de débito bancario.
- Resolución No. NAC-SGERCGC14-00366 del Registro Oficial 257 publicado el 30 de Mayo 2014. La cual hace referencia a la ampliación de plazos para la utilización de comprobantes electrónicos para los diferentes sujetos pasivos para los que aplica la normativa.
- Resolución NAC-DGERCGC14-00616 del Registro Oficial 322 publicado el 29 de Agosto 2014. La cual aprueba el formulario de declaración informativa de transacciones exentas / no sujetas del impuesto a la salida de divisas.
- Resolución NAC-DGERCGC14-00581 del Registro Oficial 315 publicado el 20 de Agosto 2014. En la cual se dispone todos los contribuyentes que realicen diferentes transacciones a través de máquinas registradoras y taxímetros deberán sustentar sus gastos en la declaración de su impuesto a la renta.
- Resolución NAC-DGERCGC14-00295 del Registro Oficial 248 publicado el 19 de Mayo 2014. En la cual se establece el procedimiento que se debe seguir para ser beneficiario de la exoneración del Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular (IACV).
- Resolución NAC-DGERCGC12-00032 del Registro Oficial 635 publicada el 7 de febrero de 2012. En la cual se establece que todos los contribuyentes deberán presentar sus declaraciones a través de medios magnéticos y se eliminarán los formularios físicos según el noveno dígito de su RUC.

Dentro del ambiente político legal es importante también destacar la adopción de las NIFF en el Ecuador. Se debe mencionar que Ecuador baso sus primeras reglamentaciones contables en los principios contables generalmente aceptados (PCGA) presentados como Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) las mismas que fueron elaboradas a su vez en base a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Sin embargo en el año 2006, el Ab. Pedro Solines Chacón, Superintendente de Compañías para esta fecha dispone el alineamiento obligatorio al modelo global de aplicación para el proceso de registros contables, de acuerdo a la Resolución No. 08.G.DSC.010 publicada en Registro Oficial No. 348 el lunes 04 de septiembre del 2006.

Se resuelve entre lo más importante la aplicación obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF por parte de las compañías y entes sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías y se establece un cronograma de aplicación para las diferentes compañías en el país según el valor de sus activos. Se estableció así mismo que las Normas Ecuatorianas de Contabilidad se mantendrían vigentes según la compañía hasta el 31 de diciembre del año 2011.

En el proceso de adopción de estas normas se brindaron capacitaciones y planes de implementación principalmente para concientizar a los diferentes representantes de sus compañías que la adopción de esta normas era beneficioso ya que su objeto era el alinearse a un modelo global de contabilidad con el fin de poder generar un reporte financiero universal que pueda ser entendido sin problema tanto fuera como dentro del país.

Es importante también mencionar que el haber emitido el IASB (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad) la NIIF para las PYMES en el mes de julio de 2009 se estableció la clasificación de compañías en el país, en: Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes empresas, quienes según la Superintendencia de Compañías deben cumplir unos requisitos importantes para poder aplicarlas a su contabilidad, como son tener activos inferiores a los 4'000000, registrar un valor anual en ventas de hasta 5'00000 y tener

menos de 200 trabajadores promedio anual ponderado. De no cumplir con dichos requisitos deberán aplicar las NIFF completas.

1.1.2 Entorno Económico

El escenario económico actual de Ecuador esta medianamente estable con respecto a años anteriores, para el año 2014 el Banco Central de Ecuador proyecto un crecimiento económico del 4.05% debido a que se están buscando alternativas de actividades económicas diferentes al petróleo como son la extracción minera, la inversión en actividades turísticas entre otras. En la Tabla N. 1 se analizarán diferentes indicadores que afectan el área de asesoría financiera y contable.

Tabla N.1

Recaudación Servicio de Rentas Internas Semestre Julio-Diciembre 2013 en millones de dólares.

	Recaudación SRI	Impuesto a la Renta	Impuesta al Valor Agregado
Julio	1152,161	400,879	516,761
Agosto	955,349	231,785	530,634
Septiembre	1045,988	352,481	503,73
Octubre	963,4	2480,953	545,68
Noviembre	946,144	233,38	528,15
Diciembre	1025,92	280,321	507,14
2014	Recaudación SRI	Impuesto a la Renta	Impuesta al Valor Agregado
Enero	901,424	360,1089	642,65
Febrero	901,424	207,796	497,51
Marzo	984,681	303,433	478,672
Abril	1712,27	987,507	521,364
Mayo	993,59	283,979	531,739
Junio	947,91	236,513	525,19

Nota. Fuente: INEC, 2013

La recaudación en el Servicio de Rentas del semestre Julio-2013 al Enero–Junio 2014 creció en un 5.46%, mientras que el Impuesto a la Renta recaudado con respecto a estos dos semestres fue menor con un 40.2% para el 2014 y el Impuesto al Valor Agregado del semestre Julio-2013 al Enero –Junio 2014 ha crecido en un 2.05%

Por otro lado se puede destacar que al presentarse un crecimiento económico, también se registra una tasa de desempleo por debajo del 5%.

Tabla N. 2

Índices de Desempleo, Ocupación plena y sub empleo en porcentaje. Ciudad de Quito

Fecha	Desempleo	Ocupación	
		Plena	Subempleo
mar-13	4,11	60	31,76
jun-13	4,44	57,31	34,22
sep-13	4,66	58,46	30,66
dic-13	4,04	65,25	29,98
mar-14	4,34	67,65	26,94
jun-14	4,16	68,26	26,12

Nota. Fuente: INEC, 2013

Para la ciudad de Quito el desempleo ha mantenido una tasa que bordea el 4%, siendo en el mes de marzo del anterior año 4.11 y subiendo en un 0.05% para junio del 2014.

La ocupación plena dentro de la ciudad ha crecido en un 8.26% con respecto al mes de Marzo del 2013. El Subempleo se ha reducido con respecto al anterior año en un 5.64%.

La empresa González & Asociados según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) se encuentra ubicada en la Categoría K Actividades Financieras y de Seguros K741 que, según la Clasificación

Nacional de Actividades Económicas (CIU REV 4.0). INEC de la Unidad de Análisis y Síntesis engloba a “actividades jurídicas y de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; asesoramiento en materia de impuestos; estudio de mercados y realización de encuestas de opinión pública; asesoramiento empresarial y en materia de gestión”. En base a esto se puede analizar el siguiente indicador.

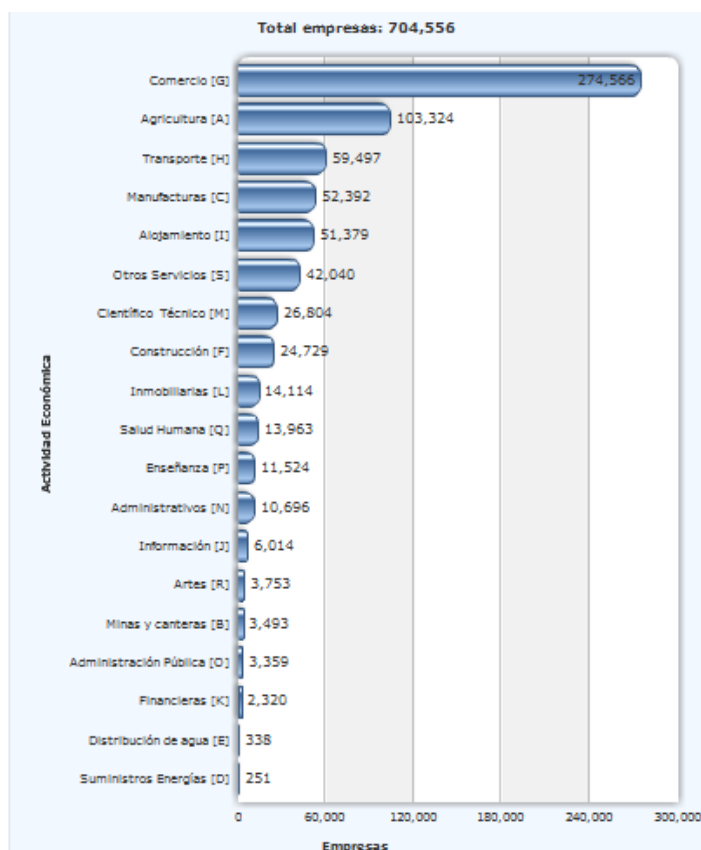


Figura N.1 Empresas por actividad Económica 2012

Fuente: INEC, 2012

Según la Figura N.1 se puede apreciar que existen al año 2012 en la categoría Financieras (K) 2320 empresas registradas bajo esta modalidad de negocio sin embargo se considera que la categoría engloba un concepto bastante amplio para empresas financieras como para concluir que todas ellas se dedican a la asesoría contable financiera.

Así mismo se puede evidenciar con respecto a la participación de ventas en todo el país según la categoría empresarial como se muestra en la Figura N.2.

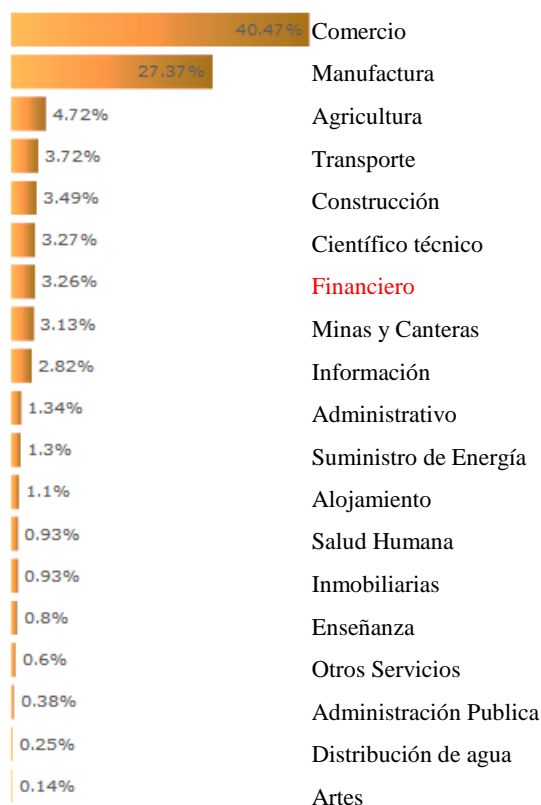


Figura N.2 Participación en Ventas 2012 por actividad económica

Fuente: INEC

La categoría Financiero ocupó en el año 2012 el 3.26% de la participación en ventas de todas las empresas en el Ecuador.

1.1.3 Entorno Social

En la Superintendencia de Compañías se encuentra dentro de su base de datos que en la actualidad con la categoría K Actividades Financieras y de seguros en la ciudad de Quito existen 77 compañías conformadas que prestan sus servicios bajo esta actividad.

Así mismo se evidencia que la constitución de empresas de mediano capital, así como de microempresas ha crecido en base a los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en un 3.95% con respecto al año 2012. Cifra que es también de gran importancia para la empresa González y Asociados ya que representa una importante oportunidad de crecimiento de mercado para poder ejercer su actividad profesional.

En la actualidad funcionan en Ecuador 704556 empresas, de las cuales 135189 funcionan en la ciudad de Quito tomadas en cuenta todas las actividades CIIU ha excepción T (Hogares como empleador) y U (Órganos extraterritoriales).

Se puede también destacar que en la ciudad de Quito, ciudad donde se encuentran principalmente las operaciones de González y Asociados para el semestre Enero-Julio del 2014 se ha presentado un crecimiento en recaudaciones de un 6.88% con respecto al semestre pasado lo que muestra un mayor compromiso por parte de los diferentes contribuyentes hacia la responsabilidad de declarar sus impuestos y cumplir con sus obligaciones tributarias, dato que es también de suma importancia para la empresa ya que crecen sus oportunidades de trabajo.

Tabla N. 3 Recaudación Impuestos ciudad de Quito

Semestre Enero-Junio 2013	2.917'826.261,44
Semestre Enero-Junio 2014	3.133.488.454,92

Nota. Fuente: SRI Área de Previsiones y Estadísticas

1.1.4 Entorno Tecnológico

En este aspecto dado la complejidad y la delicadeza del manejo de información contable y tributaria y los continuos y repetitivos errores que se cometen en el manejo eficaz de la misma se han desarrollado varios programas contables que se ajustan a la realidad de cada empresa dependiendo su necesidad. Las compañías que tienen gran flujo en sus

compras y ventas obligatoriamente se han visto en la necesidad de adquirir un sistema contable o en invertir para el desarrollo de un propio software.

La problemática de éstos es que con el tiempo así mismo han ido puliendo una serie de errores que también se cometían en cuanto al ingreso erróneo de proveedores, códigos de impuestos, entre otros que resultaba un doble gasto para la empresa.

Todos los sistemas contables que se ofrecen en el mercado en la actualidad tienen un alto costo, es por esto que únicamente las grandes empresas y compañías dado el volumen de sus datos y facturación cuentan con un sistema contable en sus instalaciones. En contraste con las medias, pequeñas y micro empresas quienes no cuentan con este presupuesto.

Existen programas empresariales por puntos de venta que son bastante funcionales, no se necesita capacitación para los mismos y controlan únicamente su inventario pudiendo realizar ventas y cobros con rapidez.

Se pueden contratar también programas básicos que manejan cuentas como banco, caja, cuentas por pagar y cobrar e inventarios todo de manera sencilla e integrada.

Y por supuesto programas completos contables que manejan la contabilidad en lo absoluto de la empresa, incluido sucursales, manejo de usuarios, manejo de información en línea, anexada el cálculo del área tributario además de roles de pago, planillas del IESS, entre otros.

Existen aquellos que también soportan actualizaciones, balances NIFF, e incluso aplicaciones móviles donde se pueden controlar bases de datos.

Cada programa contable tiene un costo por licencia de funcionamiento en cada computador y en los adicionales, aplica también con cada sucursal, las tutorías según el número de personas a las que se tenga que capacitar, instalación, soporte inicial, y por cada hora de servicio adicional si se tuvieran más inquietudes después de la capacitación.

Se puede aproximar que el valor en el mercado de un sistema contable medianamente completo tiene un valor de 2000 a 2500 dólares americanos, y un programa completo puede llegar a costar hasta 12000.

Así se puede analizar que no únicamente le costaría a una empresa el adquirir un programa contable sino también por inquietudes que se tengan sobre el funcionamiento del mismo multiplicado por el número de personas que tendrían acceso al sistema.

En la Tabla N.4 se presentan los costos por un programa contable que se encuentra en la actualidad en el mercado de la empresa Efisys.

Tabla N. 4

Costos de Licencias y Servicios Empresa Efisys

Licencia / servicio (Nota 1)		Efisys POS	Efisys Básico	Efisys Contable
1ª licencia en cada local (Nota 2)		400 USD	700 USD	1.400 USD
Cada licencia adicional (Nota 2)		200 USD	350 USD	600 USD
Apertura empresa adicional, mismos equipos, en cada local (Nota 3)		320 USD	560 USD	1.120 USD
Cursos y Servicios	Tutoría (hasta 3 personas)	180 USD (9h)	300 USD (15h)	480 USD (24h)
	Instalación, adaptación y/o soporte inicial	120 USD (6h)	240 USD (12h)	240 USD (12h)
	Cada hora servicio adicional	30 USD		

COSTO DE LOS MÓDULOS ADICIONALES DE EFISYS:

Licencia / servicio (Nota 1)		Efisys Rol de Pagos	Efisys Producción	Efisys PDT	Efisys Móvil
1ª licencia en cada local (Nota 2)		300 USD	600 USD	500 USD	300 USD
Cada licencia adicional (Nota 2)		200 USD	400 USD	300 USD	200 USD
Cursos y Servicios	Tutoría (hasta 3 personas)	120 USD (6h)	160 USD (8h)	60 USD (3h)	60 USD (3h)
	Instalación, adaptación y/o soporte inicial	80 USD (4h)	120 USD (6h)	40 USD por hora	40 USD por hora
	Servicio adicional	30 USD por hora		40 USD por hora	

Licencias necesarias si se utiliza base SQL Server	Efisys SQL	Microsoft SQL Server
Licencia por primer servidor que tenga SQL Server	3.000 USD	Consultar a distribuidores
Licencia por servidores SQL Server adicionales	1.000 USD	Consultar a distribuidores

Nota. Fuente: Guía para el cliente Efisys

En la experiencia de la empresa González y Asociados para con las compañías que han contratado sistema contable se han encontrado varios sistemas bastante funcionales dada la cooperación con quienes proveen el

sistema sin embargo en su mayoría solicitar una nueva asesoría para un nuevo requerimiento es bastante complejo llevarse a cabo dado el tiempo de los proveedores así como también el costo por cada sesión ya que su costo varía según el tiempo y las personas a quienes asesoren.

1.2 Diagnóstico Situacional Interno

1.2.1 Antecedentes

La empresa González & Asociados fue creada en el año 2005 con el fin de brindar asesoría a las diferentes personas en temas de declaraciones de impuestos ya que se evidenció que esa necesidad no estaba del todo cubierta en el mercado y que causaba varios inconvenientes para personas que tenían sus negocios pequeños en primera instancia y que con el tiempo fueron creciendo y tenían más obligaciones tanto tributarias como contables y jurídicas en general.

Posteriormente la cartera de clientes fue creciendo de personas naturales, personas jurídicas, obligadas o no a llevar contabilidad y finalmente contribuyentes especiales por lo que no solamente creció el giro del negocio sino que también el personal así como el espacio físico de la empresa.

La empresa se encuentra ubicada en la Provincia de Pichincha, ciudad de Quito Distrito Metropolitano en el sector de El Ejido ubicado en el centro norte, en las calles en las calles Tarqui N15-44 y Estrada. Se considera a su ubicación bastante estratégica dada la cercanía a las oficinas del Servicio de Rentas Internas así como del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Relaciones Laborales y zona bancaria.

1.2.2 Organigrama estructural

El organigrama estructural de la empresa González & Asociados se encuentra representado en la Figura N.3

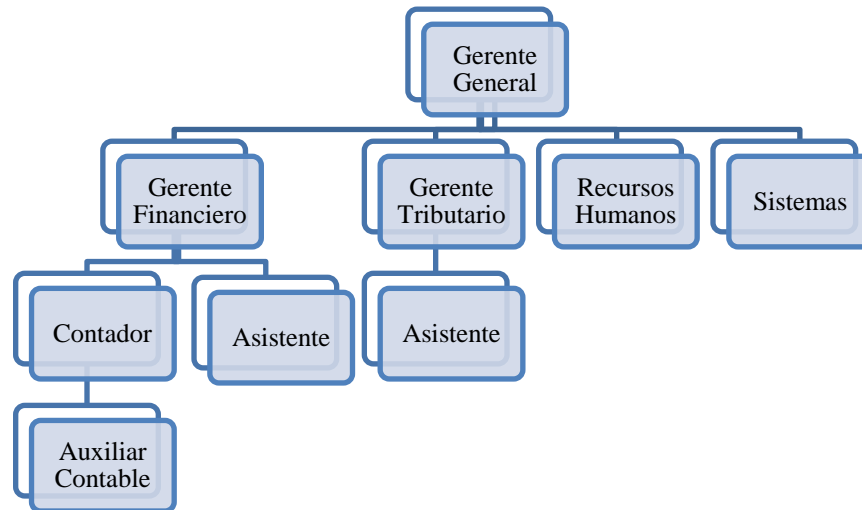


Figura N.3 Organigrama Estructural

La empresa González & Asociados está conformado por el personal detallado en la Figura N.3 para el buen funcionamiento de la misma, cabe recalcar que dentro del servicio de asesoría dependiendo la empresa es necesario contratar auxiliares que trabajan en dichos lugares pero bajo la nómina de González y Asociados.

La estructura organizacional de la empresa ha funcionado correctamente a través de los últimos dos años que sufrió una modificación dada la necesidad de separar las áreas contable con la tributaria que anteriormente se manejaban en un mismo departamento.

Se considera que para la cartera de clientes que maneja en la actualidad la empresa el personal es suficiente para cubrir las áreas respectivas a pesar de que existan cargas de trabajo en algunos meses del año.

La decisión de contratar auxiliares contables por cada cliente es riesgosa ya que muchas veces no se cuenta con la disponibilidad de personal para poder seleccionar a la misma bajo el requerimiento del cliente y complica el trabajo de la empresa sobre todo en tiempo, por retrasos de ingreso de información.

Las dos asistentes que trabajan tanto para el gerente financiero como para el tributario hacen las veces de recepcionistas y realizan trabajos de mensajería

lo que no se considera adecuado ya que abandonan su lugar de trabajo, realizan funciones que no les corresponden por lo que se sugiere se contrate personal que ejerza esas funciones.

La empresa nunca ha realizado un análisis de competencias a su personal, el método de contratación se realiza a través de pruebas de aptitud y experiencia en su cargo.

1.2.3 Servicios

González & Asociados es una firma de profesionales que tiene por objeto social la prestación de servicios de asesoría y consultoría económica, financiera, tributaria, jurídica, política, administrativa, contable y de auditoría y todo lo que conlleve realizar estas actividades.

Es decir que el personal de la empresa se encuentra en la completa capacidad de poder asesorar en todos estos tópicos a diferentes tipos de empresas como son, personas naturales, personas jurídicas, obligadas o no a llevar contabilidad, compañías, contribuyentes especiales, o la constitución de las mismas.

El servicio como tal se presta a través de un contrato de servicios profesionales y según se requiera la empresa contrata personal de apoyo bajo su nómina o la contratada.

Dentro de su contrato de trabajo se acuerda guardar confidencialidad de la información y documentos de las empresas o personas que contratan sus servicios.

Entre su oferta de servicios se encuentran:

- Asesoría Contable: Aplicación técnica y práctica de los procedimientos contables, leyes, normas y reglamentos mediante la planeación e implementación de acciones de mejoramiento continuo de la gestión contable.

- Asesoría Administrativa Financiera: Análisis y seguimiento del Plan Estratégico de la empresa, que permitan el cumplimiento de los objetivos económicos y de desarrollo organizacional. Implementación de NIFF'S
- Cumplimiento Tributario: Evaluación del cumplimiento de las disposiciones legales tributarias aplicables al ejercicio fiscal según su actividad económica y su personería.
- Control Interno: El objetivo es revisar las políticas y procedimientos, evaluando su efectividad en procura de mejorar la operación de la empresa, garantizar la integridad de la información financiera y velar por el cumplimiento de las leyes que rigen el negocio.
- Asesoría Legal: Incluye asesoría sobre derecho societario, tributario, laboral, legislación comercial.
- Asesoría en Recursos Humanos: Incluye asesoría en selección de personal, evaluación de competencias, actas de finiquito, audiencias laborales, seguro social, archivos planos y demás obligaciones patronales.

1.2.4 Proveedores

Al contrario de una empresa que se dedica a la fabricación o venta de bienes, una empresa de prestación de servicios no tiene gran variedad de proveedores para su correcto funcionamiento ya que el servicio predomina el intelecto de los profesionales que trabajan en la empresa. Es así que únicamente se encuentra una empresa como proveedor de equipos de oficina, otra como proveedor de suministros de oficina, la empresa CNT como proveedor de la conexión de internet.

1.2.5 Sistemas

Los sistemas que se utilizan en las diferentes empresas con las que se trabaja son MQR, Latinux y Yaris sistemas netamente contables y utilizados e implantados dentro de las empresas a las cuales se brinda asesoramiento. Así mismo se trabaja con el sistema Plataforma DIMM que contiene las diferentes bases de información para enviar requisitos tributarios.

1.2.6 Clientes

La cartera de clientes de la empresa González & Asociados ha ido creciendo conforme el paso del tiempo, generando una buena y confiable imagen por lo que ha sido una empresa recomendada en el sector.

Su cartera de clientes está conformada por diferentes contribuyentes detallados en la Tabla N.5.

Tabla N.5

Número de Clientes González Asociados año 2014

Personas Naturales No Obligadas a llevar contabilidad	15
Personas Naturales Obligadas a llevar contabilidad	10
Sociedades	13

Nota. Fuente: Eco. Jorge González. Gerente General

Se puede observar que dentro de su cartera de clientes el 39.47% son personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, microempresarios o pequeñas empresas quienes no han superado sus ingresos en más de \$100.000, o que sus gastos sean mayores a \$80.000.

Estos clientes así como los obligados a llevar contabilidad son el eje principal de la empresa y por quienes se piensa automatizar el proceso de

control tributario ya que son quienes no tienen los recursos para poder adquirir un sistema contable costoso y en quienes se cometen más errores tributarios.

1.2.7 Competencia

Existen varias empresas que prestan servicios de asesoría inclusive personas que lo realizan de manera informal fuera de una agencia del Servicio de Rentas Internas se puede encontrar varias personas ofreciendo sus servicios de ayuda lo que muchas veces causa un problema mayor que una rápida solución.

Las firmas auditoras conformadas son empresas que claramente son una competencia ya que tienen mayor captación de clientes dentro de su mercado que son empresas de mediano capital por lo que en algunos casos se ha visto la necesidad de asociarse con una de ellas para realizar un trabajo complementario.

Entre la competencia directa se encuentran las siguientes empresas:

MGuevara Asesores

H&A Consultores

Gesficont

ConsultFlex

Cpa's & Asociados

Ace Consultores

1.2.8 Análisis estratégico

En la empresa González & Asociados existe un plan estratégico poco conformado ya que solo se pueden encontrar su visión, misión, objetivos y valores y no se encuentra difundido para todos sus empleados.

A continuación se presentan sus principales componentes:

- Misión

Cubrir las necesidades de asesoría y apoyo a empresas y profesionales en las áreas Contable, Financiera, Tributaria, Recursos Humanos, Auditoria, Control Interno y Legal.

Su misión conforma a detalle los servicios que presta la empresa sin embargo se considera ser más específicos en cuanto a quien van dirigidos esos servicios y cuál es su cobertura geográfica.

- Visión

Ser un respaldo en la toma de decisiones estratégicas que permitan el sostenimiento de la ventaja competitiva de las empresas asesoradas integrando nuestros recursos para aprovechar sus fortalezas internas a fin de mejorar sustancialmente los beneficios de las organizaciones asesoradas.

Se considera que la visión no se encuentra establecida correctamente ya que se debería responder la pregunta ¿qué queremos llegar a ser? Así mismo debería estar enfocada a darle más identidad a la empresa y que no utilice tantas palabras confusas sino una oración más corta que proyecte sus planes a largo plazo.

- Valores institucionales

Lealtad: hacia la organización y el cumplimiento de su misión

Transparencia/ética: en el ejercicio de la actividad organizacional para con nuestros clientes.

Trabajo en equipo: durante el ejercicio de la tarea.

Responsabilidad: en todas las tareas realizadas y asumir efectos de las mismas.

Los valores institucionales son correctos pero deberían ser difundidos a sus empleados de manera que se cree un compromiso para con la organización.

- **Objetivos**

Objetivo General

Dar un asesoramiento responsable, confiable y veraz en los ámbitos contable, financiero, tributario, de recursos humanos, auditoría, control interno y legal a todos nuestros clientes de manera que se pueda establecer una relación laboral a largo plazo.

- **Objetivos Específicos**

Brindar asesoría a todo tipo de contribuyentes desde personas naturales hasta contribuyentes especiales satisfaciendo sus necesidades corporativas con nuestro personal competente.

Capacitar al personal que brinda la asesoría en todas las actualizaciones y nuevas reformas en el ámbito legal, laboral, tributario, contable de manera que se pueda brindar un mejor servicio en todas las áreas.

Se considera que los objetivos deben ser más puntuales en las actividades que se realizan por separado. Así mismo que sean enfocados a sus objetivos a largo plazo, en cuanto a su imagen corporativa, en la generación de empleo y su apoyo a la sociedad y no solo en los servicios que prestan.

1.2.9 Análisis Financiero

La empresa González & Asociados ha presentado rentabilidad en sus últimos años de trabajo, para el 2013 su utilidad neta fue de 3106.32, no es una cantidad considerable pero es valiosa para continuar esforzándose en salir adelante. En la Tabla N.6 se presentan los principales indicadores financieros del año 2012 y 2013.

Tabla N.6

Indicadores Financieros González y Asociados 2012-2013

	2012	2013
LIQUIDEZ		
Razón Corriente (veces)	0,53	0,87
Capital neto de trabajo (veces)	-13860,49	-7695,17
EFICIENCIA		
Rotación de cartera (días)	13,39	132,94
Rotación Activos totales (veces)	2,28	1,38
ENDEUDAMIENTO		
Nivel de endeudamiento total	77,06%	39,17%
Endeudamiento financ./ ventas	0,00%	31,56%
Concentración Pasivo	100%	100%
Leverage total (veces)	3,36	4,82
RENTABILIDAD		
Margen neto de utilidad	6,29%	4,89%
Rendimiento de patrimonio	62,53%	39,40%
Rendimiento de activo total	14,34%	6,77%
Indicador Dupont	12%	5,75%

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Es así que en el año 2012 por cada dólar de deuda la empresa tuvo la capacidad de cubrir con ese pasivo en 0.53 veces mientras que en el año 2013 en 0.87 veces.

El capital de trabajo de la empresa indica una cifra negativa sin embargo al ser una empresa que presta servicios, ésta no afecta al normal desenvolvimiento de la misma. Cabe destacar que las deudas a proveedores son respaldadas por las compras de activos fijos de la empresa y la gerencia puede tomar decisiones de inversión sin problema. El índice de rotación de cartera indica la continuidad de días de atraso que tiene la empresa con sus

cuentas por cobrar, en el año 2012 la demora en recaudación fue de 13 días mientras que para el 2013 de 4 meses aproximadamente.

El índice de rotación de activos muestra que tan eficiente es la empresa en la administración y gestión de sus activos puesto que de su nivel se pueden identificar falencias e implementar mejoras. Es así que para el 2012 se generó 2,28 veces lo invertido en el activo total, mientras que en el 2013 decrece este valor generando únicamente 1.38 veces. Sigue siendo productivo pero no en relación al año anterior.

El nivel de endeudamiento total muestra la participación de los acreedores sobre el valor total de la empresa, así mismo indica el riesgo asumido por ellos al invertir en la empresa. Es así que se presenta en el año 2012 un 77% de endeudamiento mientras que en el 2013 su participación desciende este valor al 39.17%. El leverage o autonomía indica cuánto le pertenece a los dueños de cada dólar invertido en la empresa es decir que para el 2012 resulto que por cada dólar invertido 3,36 veces le perteneció a sus dueños mientras que para el 2013 aumentan las veces a 4.82.

La empresa González y Asociados presentó en sus balances utilidad desde el año 2011, sus primeros años trabajaron a pérdida hasta poder sacar adelante su actividad económica. Cabe recalcar que la empresa es una firma prestadora de servicios y sus índices son distintos a empresas de fabricación o de rotación de inventarios que en este caso no se da.

En el año 2013 se presenta mayor utilidad sin embargo así mismo existe una elevada cuenta en gastos dado la contratación de servicios profesionales en servicios de auditoría. La rentabilidad decrece al año 2013 dado la elevada cantidad presentada en cuentas por cobrar en su balance. Así mismo en dicho año se presenta mayor suma en sus ventas en comparación con el anterior sin embargo sus compromisos por pagar fueron así mismo mayores.

1.2.10 FODA

FORTALEZAS

- Se puede brindar servicios a cualquier tipo de contribuyente
- La empresa se encuentra ubicada en una zona estratégica de la ciudad
- Se ofrece confidencialidad de información y completa responsabilidad de su firma
- Se ha generado a través de los años una imagen empresarial confiable.
- Los precios de sus servicios brindados son establecidos estratégicamente y depende la capacidad de pago de sus clientes
- Todos sus contadores son legalmente calificados
- A partir del año 2011 se reportó utilidad en sus balances

DEBILIDADES

- No tienen procesos establecidos
- No trabajan a través de un sistema eficaz que permita realizar declaraciones
- No se cuenta con personal de planta sino por trabajos ocasionales
- Existen cargas de trabajo en algunos meses del año
- El personal no está capacitado según el giro del negocio del cliente
- El personal de apoyo realiza funciones que no le corresponden
- La empresa ha visto la necesidad de asociarse con otras debido a la falta de personal
- No existe un plan estratégico conformado con todos sus componentes
- No se encuentra difundido su misión y visión entre sus empleados
- Su visión no está enfocada a conseguir objetivos a largo plazo
- Sus compromisos económicos a largo plazo son exigibles al 100%
- Las declaraciones de impuestos se

realizan a última hora sobre todo en clientes obligados a llevar contabilidad

OPORTUNIDADES

- Todas las empresas o negocios están obligados a tributar
- Existe un crecimiento de creación de empresas de mediano capital en un 3,95% lo que significa un crecimiento de mercado para la prestación de sus servicios
- No todos los negocios pequeños tienen asesoría contable
- Se pueden ajustar sus necesidades tributarias a través de un sistema complementario.
- El servicio de asesoría que se presta puede extenderse a nivel nacional.
- Las regulaciones gubernamentales leyes, decretos, normas de cumplimiento tributario.

AMENAZAS

- No tener un sistema contable en las empresas puede generar un doble gasto.
- Los programas contables son bastante costosos.
- Existen muchas personas que realizan declaraciones de impuestos de manera informal y a precios extremadamente bajos.
- Las empresas auditoras grandes tienen mayor participación en el mercado.
- Las diferentes reformas políticas actuales afectan al normal desenvolvimiento económico de los empresarios.

2 DIAGNÓSTICO PROCESO

2.1 Concepto

Según Obando (2011) un proceso engloba una serie de tareas que a su vez con conformadas por varias actividades, interrelacionadas entre sí, que transforman una entrada en una salida con valor añadido para el usuario.

Según S. Hernández (1999), define a un proceso como un conjunto de acciones que se encuentran interrelacionadas y a su vez orientadas a obtener un resultado específico y determinado con anterioridad, como resultado del valor agregado que aporta cada persona encargada de acuerdo a sus funciones en las diferentes etapas que engloba un proceso.

José Pérez Fernández (2009) menciona que un proceso tiene algunos elementos fundamentales para su formación en los que se encuentran los siguientes:

- Salida y flujo de salida del proceso que es una unidad de resultado producida por el proceso. Es lo que genera en sí el proceso.
- Destinatarios del flujo de salida es la persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso en forma de flujo de salida.
- Los intervinientes del proceso son las personas o grupos de personas que desarrollan en forma secuencial las actividades que engloba un proceso.
- Secuencia de actividades del proceso es la descripción de cada una de las acciones que tienen que realizar los intervinientes para conseguir que al destinatario le llegue el flujo de salida planteado.
- Recursos, son todos aquellos elementos materiales o de información que el proceso consume o necesita utilizar para poder generar la salida.
- Indicadores, son todas aquellas mediciones de funcionamiento de un proceso, éstos pueden ser de eficacia o de eficiencia, cuando miden lo bien o lo mal que un proceso cumple con las expectativas de los destinatarios del mismo.

Según Harrington (1999) entre los principales beneficios de gestionar a través de procesos se encuentran:

- Le permite a la organización centrarse en el cliente
- Le permite a la organización predecir y controlar el cambio
- Aumenta la competitividad de la organización optimizando el uso de sus recursos
- Se realizan cambios rápidos e importantes hacia actividades complejas
- Es una fuente de apoyo para que la organización tenga interrelaciones efectivas
- Previene posibles errores dentro del proceso y la manera adecuada de corregirlos

Según Rodríguez Valencia (2005) crear un proceso permite la una serie de beneficios como son:

- Reducir actividades improvisadas así como los errores;
- Aportar para que las funciones y responsabilidades de los miembros de una empresa sean precisas;
- Dar una visión general y sistemática de la gestión administrativa;
- Promover acciones de mejora, entre otros.

Según Ángel Maldonado (2011) un diagrama es una representación gráfica que indica todos los componentes de un proceso y como ellos se relacionan entre sí. A través de un diagrama de procesos se puede observar así mismo todas sus etapas y cuales se podrían mejorar o cambiar. Se puede elaborar un diagrama de cualquier tipo de proceso que exista en la empresa de manera que guíe a sus empleados en cómo actuar referente al mismo.

2.2 Diagramación

Según Benjamín Franklin (2009) diagramación es una representación gráfica de hechos, situaciones, relaciones o movimientos mediante símbolos que muestran una interrelación entre unidades administrativas así como su relación causa-efecto. Las organizaciones pueden dar seguimiento a sus diferentes procesos y procedimientos y poder tomar decisiones que promuevan la productividad en la empresa.

Dibujar un diagrama de las actividades que conforma un proceso ayuda a sus colaboradores conocer con exactitud el trabajo en el que está involucrado, este diagrama utiliza la siguiente simbología según Maldonado (2011) explicado de forma general.

La American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha desarrollado símbolos que se emplean muy poco en el área administrativa y son de mayor uso en ciertas áreas de producción, mientras que la American National Standard Institute (ANSI) ha desarrollado simbología que representa flujos de información de procesos de datos y que también se puede usar en procesos administrativos según Benjamín Franklin (2009), todos estos se muestran en la Figura N.4.









Símbolo	Representa
	Representa una conexión o enlace
	Indica inspección, que se verifica calidad
	Indica desplazamiento o transporte
	Representa depósito provisional o espera
	Indica almacenamiento permanente
	Inicio o término de un flujo
	Describen las funciones que desempeñan las personas
	Documento que se genere o salga de un procedimiento
	Indica decisión entre dos o más opciones
	Representa conexión a una hoja diferente

Figura N.4 Diagramación

Fuente: Enrique Benjamín Franklin, 2009

El inicio de un proceso así como el final del mismo se deben representar con óvalos. Los rectángulos representan los pasos de los que está compuesto un proceso. Los rombos indican decisiones que se deberán tomar en el transcurso del proceso de los cuales pueden salir dos o más divisiones dependiendo de las alternativas de su decisión. Los círculos se utilizan para conectar diferentes divisiones del diagrama.

2.3 Teoría del Valor Agregado

Según Harrington (1999) el análisis de valor agregado es una herramienta que se utiliza para poder evaluar cada etapa de un proceso determinado en el cual se puede verificar si éste ayuda a los grupos de interés a cumplir con sus necesidades e intereses. Su objetivo es lograr la optimización de procesos eliminando actividades que no generan valor ni a la empresa ni al cliente.

Según Salgueiro (2009) valor añadido es el que se obtiene realizando cierto tipo de actividades necesarias para producir el resultado que el cliente está esperando. Son las que realmente agregan valor a lo que el cliente espera. Las actividades de valor añadido son las que se obtienen realizando lo que necesita la empresa, pero no agregan valor al o cliente. Y las actividades sin valor agregado son las que definitivamente no generan ningún tipo de valor ni beneficio para el cliente y se las deberá eliminar.

Según Kaplan y Cooper (1999) se puede realizar un análisis de valor agregado revisando los principales desacuerdos en sus diferentes criterios como son:

- Aprobaciones: que por lo general son firmas, algunas necesarias y otras no.
- Movimiento y almacenamiento: determinar el almacenamiento de productos o documentos que serán útiles a futuro o deban ser
- Orden: el orden de documentos en categorías puede disminuir tiempo en buscar los mismos cuando sean necesarios.
- Inspección: únicamente cuando se necesite un control de calidad en productos para el control de la calidad.

Una vez determinadas las actividades de un proceso, se clasificarán en si estas aportan valor a la empresa, al cliente o a ninguno de los dos. Según Kaplan y Cooper (1999) las actividades que aportan valor al cliente tienen como características

- Se da un cambio físico en el trabajo o su paso por él.

- Puede ser solicitado por un cliente.
- Es exigido por el cliente.
- Es algo por lo que el cliente puede pagar.
- Es algo por lo que el cliente está dispuesto a pagar.

Las actividades que aportan valor a la empresa pueden ser

- Políticas de los empleados, accionistas
- Ser reglamentos previamente establecidos
- Son establecidas por sus directivos para satisfacer sus necesidades mas no las de los clientes

Las actividades que no aportan valor pueden estar dentro de estas actividades

- Revisión
- Aprobación
- Repetición del trabajo
- Movimiento
- Almacenaje
- Archivo

2.4 Diagrama del Proceso de Control Tributario actual

En la actualidad el proceso de control tributario para empresas asesoradas por González & Asociados es básico, tal vez ni siquiera tiene un diagrama estructurado, es decir no se encuentra establecido sino que se lo realiza por costumbre y se lo puede observar en la Figura N.5.

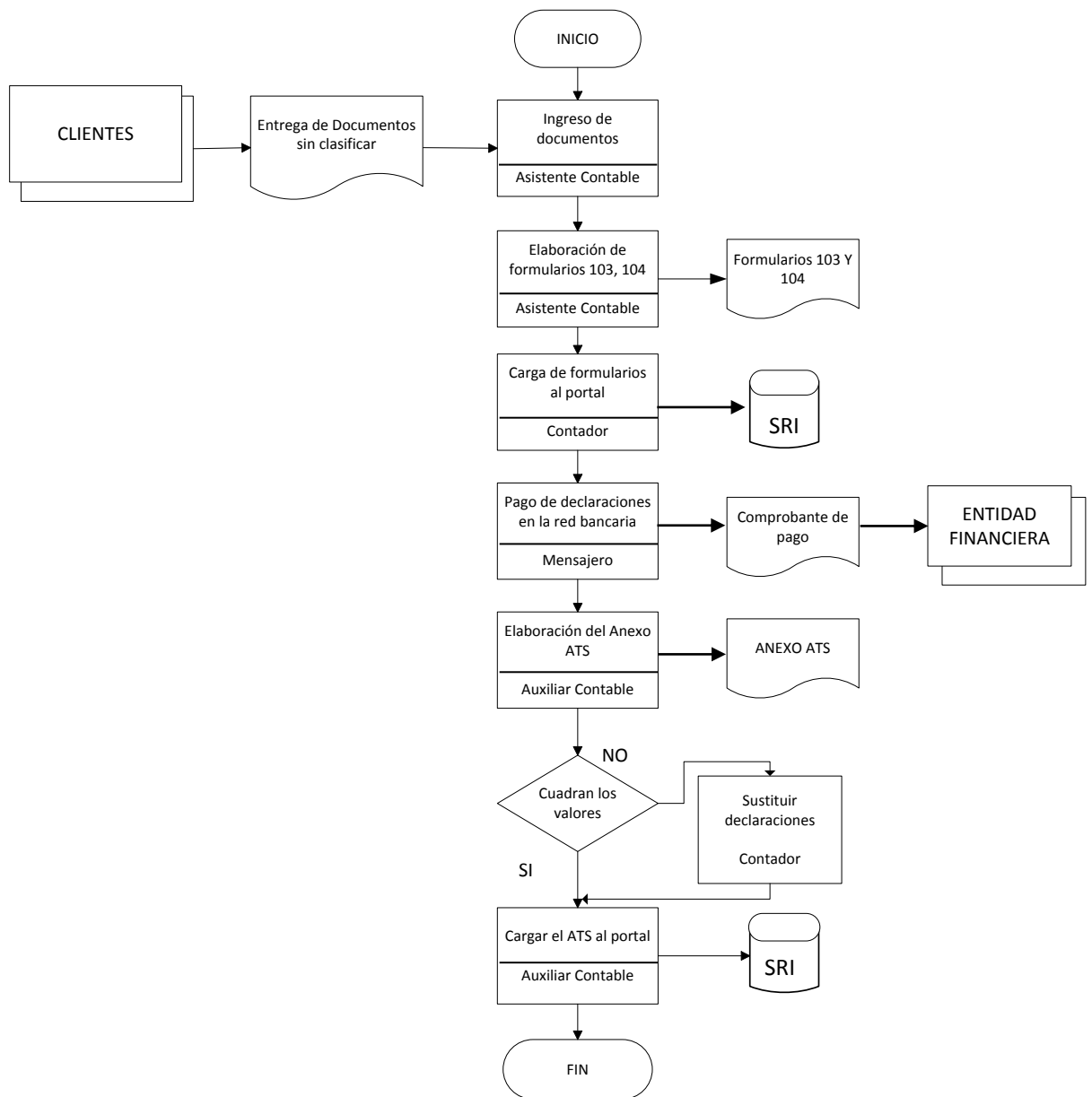


Figura N. 5 Proceso Actual de Control Tributario

De lo que se habitúa en primer lugar la auxiliar contable es la única persona responsable del proceso:

- En primer lugar realiza la recolección de datos, es decir las facturas de compras y ventas según el mes que este próximo a declararse, se ingresa los mismo a una hoja de Excel en diferentes libros en donde se registra la fecha, el número de factura, el detalle el subtotal, IVA, tarifa cero y total de cada una de las facturas.
- Si correspondiere posteriormente se registra las retenciones tanto en las compras como en las ventas de la fuente y del IVA.
- Se elabora el formulario 104 Impuesto al Valor Agregado, tomando la sumatoria de las ventas antes del impuesto así como de las compras, se registra el crédito tributario, retenciones de IVA.
- Se comprueba que lo escrito en el formulario corresponda a los resultados de la hoja de Excel. Si no están de acuerdo los resultados se realiza una revisión de los documentos y sumatorias nuevamente.
- Si los resultados están acorde a sus ingresos se procede a ingresar al portal de Servicios en Línea del SRI
- Se procede a elaborar la declaración en línea del formulario 103 Retenciones en la fuente con los valores también ingresados anteriormente en la hoja de Excel.
- Se carga las dos declaraciones y se genera el comprobante de pago
- Una vez que se han cargado las declaraciones se procede a realizar el anexo transaccional ingresando su información factura por factura.
- Si los valores generados en el talón resumen son los mismos declarados en se carga el anexo en el portal
- Si los valores generados en el talón resumen no son los mismos declarados se procede a realizar declaraciones sustitutivas de los formularios 103 y 104.
- Si aplica, se procede a cancelar a través de la red bancaria las declaraciones.

No siempre se cumple este proceso en este orden, ya que muchas veces las facturas no se encuentran completas, se vence el plazo de pago, se vuelven a

calcular valores con intereses y multas de no presentación ya que la elaboración del anexo es tardía.

2.5 Análisis del Proceso de Control Tributario actual

En el diagrama se puede ver que el proceso de control tributario actual es bastante básico, no se encuentra establecido el orden de las actividades, por lo que claramente es confuso y se ha venido realizando de una forma errónea.

Al no tener un orden establecido de actividades la elaboración del Anexo Transaccional se realiza después de ingresar las declaraciones al portal, es decir que no existe un cuadro comparativo con el anexo y sus declaraciones respectivas por lo que al finalizar la elaboración del mismo los valores no eran los mismos y se procede a realizar declaraciones sustitutivas incurriendo en una pérdida económica y de tiempo.

Para poder analizar a todo el proceso como tal se procederá a elaborar un diagrama que verificará las actividades que son de valor agregado para la empresa, cuales son para el cliente y sus tiempos, de esta forma se tendrá un análisis compacto de lo que toma y cuesta llevar a cabo este proceso.

En este diagrama se describen las actividades que se llevan a cabo para el proceso, cada movimiento que tiene el mismo y se analiza en las categorías de Operación, Transporte, Inspección, Demora y Almacenamiento.

A continuación se presentan dos análisis bajo las siguientes características:

- El análisis se realizó a las diez personas naturales obligadas a llevar contabilidad clientes de la empresa, y los valores presentados son un promedio en tiempo ya que no todos los contribuyentes tienen el mismo volumen de facturación.
- Este proceso se realiza una vez al mes dependiendo el noveno dígito de RUC del contribuyente.

- En primera instancia se realiza un análisis suponiendo que los valores entre el anexo transaccional simplificado y la declaración de retenciones en la fuente no fueran los mismos y se procede a realizar declaraciones sustitutivas y nuevos pagos por las mismas.
- En segunda instancia se realiza un análisis suponiendo que los valores tanto de declaración de retenciones en la fuente como los ingresados en el anexo transaccional simplificado son los mismos y no se requiere de declaraciones sustitutivas ni pagos extras.
- Los pagos de declaraciones son enviados a una entidad bancaria y a través de débito bancario.
- Los análisis se realizan suponiendo que todas las facturas de compras y ventas así como las retenciones de IVA se encontraban disponibles a la fecha de corte.

Tabla N.7

Análisis OTIDA Proceso de Control Tributario 1 González & Asociados

Nº	ACTIVIDADES	O	T	I	D	A	Tiempo (minutos)	Recursos
1	Ingreso de facturas de compra y venta	x					60	Humano
2	Ingreso de comprobantes de retención	x					10	Humano
3	Elaboración Formulario 104	x					20	Humano
4	Revisión de totales			x			15	Humano
5	Ingreso al portal SRI	x					5	Humano
6	Elaboración formulario 103	x					20	Humano
7	Carga de formularios al portal	x					7	Humano
8	Generación de comprobantes de pago	x					5	Humano
9	Envío al mensajero al pago bancario		x				10	Humano
10	Elaboración de Anexo ATS	x					120	Humano
11	Revisión si los valores cuadran con la declaración enviada			x			15	Humano
12	Sustituir declaraciones	x					40	Humano
13	Cargar anexo y declaraciones sustitutivas	x					14	Humano
14	Generación de comprobantes de pago	x					5	Humano
15	Envío al mensajero al pago bancario		x				10	Humano
	TOTAL	11	2	2	0	0	356	

Tabla N.8

Análisis Valor Agregado Proceso de Control Tributario 1

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	METODO ACTUAL			
		Volumen	Tiempo	% volumen	% tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	11	306	73%	86%
VAN	Valor Agregado a la Empresa	2	30	13,5%	8%
NVA	No Valor Agregado	2	20	13%	6%
TT	Tiempo Total	15	356	100%	100%
TVA	Tiempo Valor Agregado	13	336		
IVA	Indice de Valor Agregado	87%	94%		

Este proceso de control tributario es el que se presenta con mayor frecuencia dentro de los clientes analizados, ya que el anexo se realiza después de haber ya declarado los impuestos correspondientes al mes en curso.

Todo el proceso de control tributario mensual se realiza en 356 minutos es decir aproximadamente 6 horas. Las actividades de valor agregado representan 13 de 1 actividades es decir 336 minutos. Se puede observar que las actividades de valor agrado para el cliente representan el 73% de todo el proceso mientras que las actividades de valor agregado a la empresa son el 13.5% del proceso y además existe un porcentaje de las actividades que no agregan valor que es el 13%.

El hecho de elaborar el anexo transaccional posteriormente al envío de las declaraciones mensuales provoca que se pierda mucho tiempo ya que si los valores se encuentran descuadrados se debe repetir las declaraciones lo que no solo es una pérdida de tiempo para la empresa sino que también produce malestar en los clientes en el doble pago y en asumir multas e intereses de ser el caso así como también afecta en su imagen tributaria.

Tabla N.9

Análisis OTIDA Proceso de Control Tributario 2 González & Asociados

Nº	ACTIVIDADES	O	T	I	D	A	Tiempo	Recursos
1	Ingreso de facturas de compra y venta	x					60	Humano
2	Ingreso de comprobantes de retención	x					10	Humano
3	Elaboración Formulario 104	x					20	Humano
4	Revisión de totales			x			15	Humano
5	Ingreso al portal SRI	x					5	Humano
6	Elaboración formulario 103	x					20	Humano
7	Carga de formularios al portal	x					7	Humano
8	Generación de comprobantes de pago	x					5	Humano
9	Envío al mensajero al pago bancario		x				10	Humano
10	Elaboración de Anexo ATS	x					120	Humano
11	Revisión si los valores cuadran con la declaración			x			15	Humano
12	Cargar anexo	x					5	Humano
	TOTAL	9	1	2	0	0	292	

Tabla N. 10

Análisis Valor Agregado del Proceso de Control Tributario 2 González & Asociados

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	METODO ACTUAL			
		Volumen	Tiempo	% Volumen	% Tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	9	252	75%	71%
VAN	Valor Agregado a la Empresa	2	30	17%	8%
NVA	No Valor Agregado	1	10	8%	3%
TT	Tiempo Total	12	292	100%	82%
TVA	Tiempo Valor Agregado	11	282		
IVA	Índice de Valor Agregado	92%	97%		

Este proceso de control tributario es el que se presenta con menor frecuencia dentro de los clientes analizados, ya que a pesar de que el anexo se realiza después de haber ya declarado los impuestos cuadra correctamente con los valores declarados y no se requiere del envío de declaraciones sustitutivas así como tampoco de pagos extras.

Todo el proceso de control tributario mensual se realiza en 292 minutos es decir aproximadamente 5 horas. Las actividades de valor agregado representan 212 minutos. Se puede observar que las actividades de valor agrado son 11 es decir el 92% del proceso , el valor agregado para el cliente representan el 75% de todo el proceso mientras que las actividades de valor agregado a la empresa son el 17% del proceso y las actividades que no agregan ningún valor representa el 8%.

Se podría deducir que este proceso sería el ideal ya que toma menos tiempo y no produce las consecuencias del anterior sin embargo se mantiene la costumbre de elaborar el anexo transaccional después de enviar las declaraciones lo que es de bastante riesgo por lo que se recomienda elaborar a la par las dos cosas, dado que únicamente esto lo realiza una sola persona y lo inspecciona el contador se recomienda el automatizar un sistema en el cual se puedan realizar las dos cosas a la vez y no se dedique tanto tiempo. Así mismo se puede observar que aún existe un porcentaje de actividades que no generan ningún valor ni para la empresa ni para el cliente por lo que se necesita eliminar la misma.

2.6 Análisis de Satisfacción del cliente actual

Para poder llevar a cabo el análisis de la satisfacción del cliente actual se elaboró una encuesta a las 25 personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad clientes de la empresa, el 70% del total de clientes que tiene la empresa, quienes son los que presencian o no la satisfacción de asesoramiento tributario, además una encuesta a las 15 auxiliares contables quienes trabajan directamente con el proceso. Posteriormente se elaboró un análisis causa efecto para determinar con certeza cuál o cuáles son las principales causas del mal funcionamiento en esta área.

A continuación se muestran los resultados de las encuestas realizadas:

2.6.1 Encuesta aplicada a Auxiliares Contables

Como se puede observar en la Figura N. 6 el 53% de las personas encuestadas respondieron no realizar las declaraciones de impuestos de manera correcta y puntual.

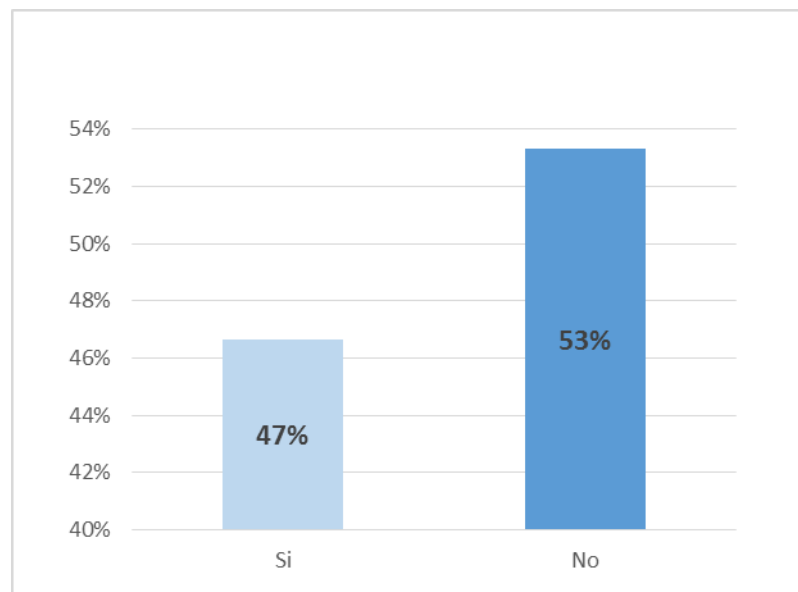


Figura N.6 ¿Cree usted que las declaraciones de impuestos al SRI se realizan de manera correcta y puntual?

La razón principal es que los clientes no entregan la información puntualmente seguido de la mala digitación, entre otras de sus razones se encuentran:

Tabla N.11

Razones de impuntualidad en las declaraciones

Cientes no entregan información a tiempo	4	50%
Exceso de trabajo	1	13%
Cientes entrgan factura	1	13%
Mala digitación	2	25%
	8	100%

Quien ha elaborado un anexo transaccional conoce que es bastante laborioso y toma tiempo, en la Figura N.7 se refleja que el 80% de las personas encuestadas lo realizan manualmente.

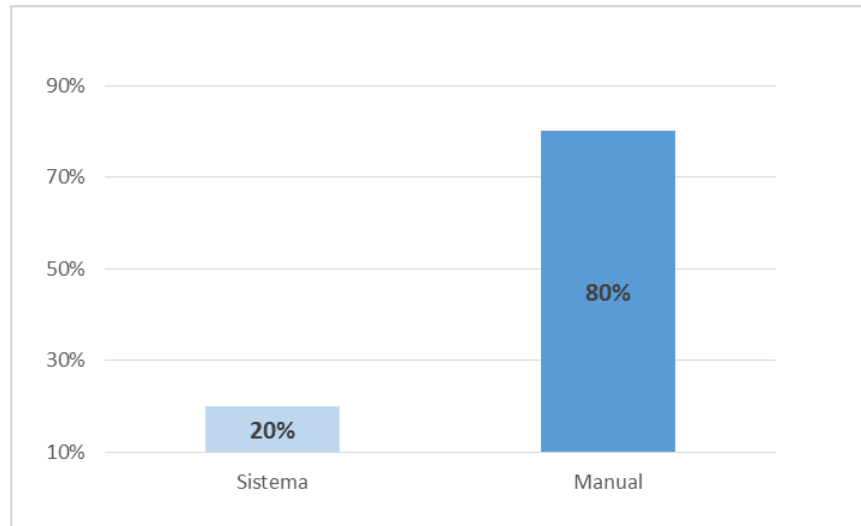


Figura N.7 ¿Realiza usted el Anexo transaccional mensual a través de un sistema o manualmente?

La cifra obtenida en esta pregunta se debe a la escasa capacidad económica de las empresas en las que laboran las encuestadas al no poder adquirir un programa contable que pueda elaborar dicho anexo ATS en forma automática.

En la Figura N. 8 se muestra que 73% de las personas encuestadas consideran necesaria una nueva metodología de trabajo para la elaboración de declaraciones y anexos por lo que la empresa debe tomar especial atención a esta pregunta.

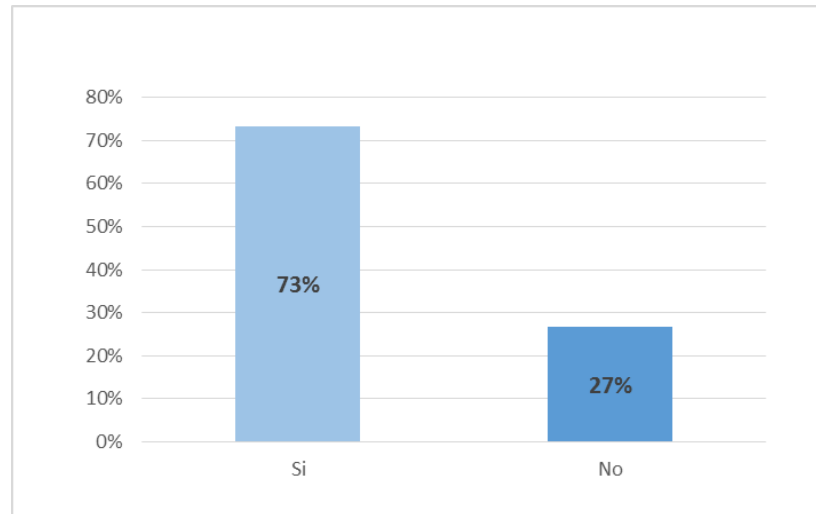


Figura N.8 ¿Considera usted necesario una nueva metodología de trabajo para la elaboración de declaraciones y anexos?

Según la Tabla N.12 una de las principales razones que las personas encuestadas consideran necesarias para cambiar la metodología es que con la actual se ingresa la información dos veces, una para elaborar las declaraciones y otra en el sistema DIMM para elaborar el anexo ATS. Entre otras se encuentran:

Tabla N.12

Razones para cambiar la metodología de trabajo

No pasar el tiempo	3	27%
Ingreso duplicado de información	4	36%
Exceso de trabajo	1	9%
Evitar declaraciones sustitutivas	3	27%
	11	100%

En la Figura N. 9 se indica que 60% de las personas encuestadas consideran que el sistema que utilizan para la recolección de datos de compras y ventas de las empresas en donde trabajan no es el adecuado.

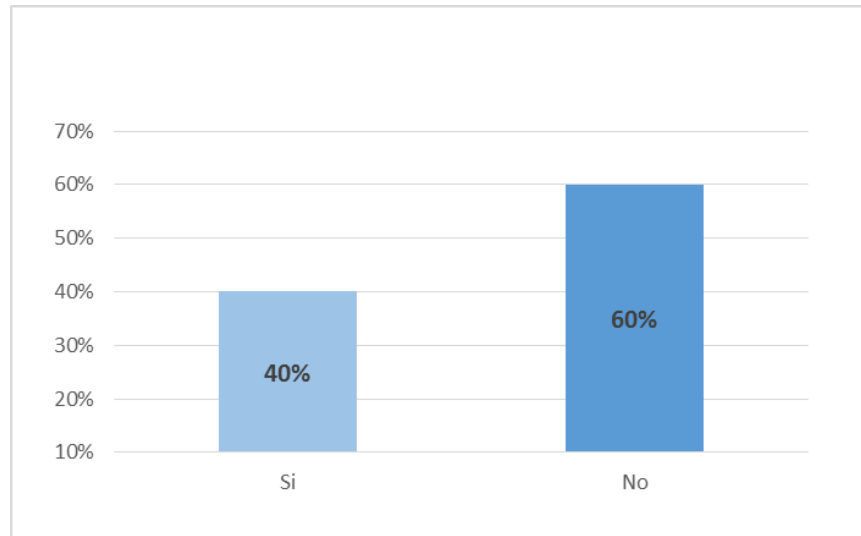


Figura N.9 ¿Considera usted que el sistema que utiliza para la recolección de datos de compras y ventas es el adecuado?

Entre las principales razones para que las personas encuestadas consideren que el sistema de recolección de datos no es el adecuado son el cometer muchos errores así como el duplicado de información con porcentajes más altos como se puede observar en la Tabla N.13.

Tabla N.13

Razones para cambio de sistema de recolección de datos.

Se cometen muchos errores	4	44%
Ingreso duplicado de información	4	44%
Se borran datos	1	11%
	9	100%

El 100% de las personas encuestadas mencionaron que es definitivamente necesario un validador de información en el sistema a utilizarse en la elaboración de declaraciones y anexos.

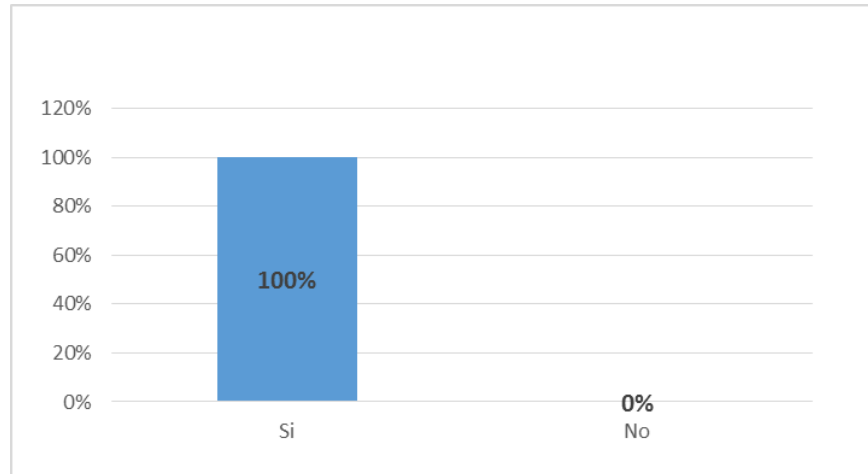


Figura N. 10 ¿Considera usted que su sistema contable debería tener un validador de información previo a la carga de información al SRI?

Es necesario un validador de información previo a la carga de declaraciones y anexos debido a la cantidad de errores que se cometen principalmente en el porcentaje de las retenciones.

Es muy importante saber cuáles son los atributos de un sistema contable bajo la mirada de quien los usa que son las auxiliares contables en donde se destacan según la Figura N.11 que un sistema deba tener un lenguaje comprensible y la importancia de que este sistema pueda generar archivos XML.

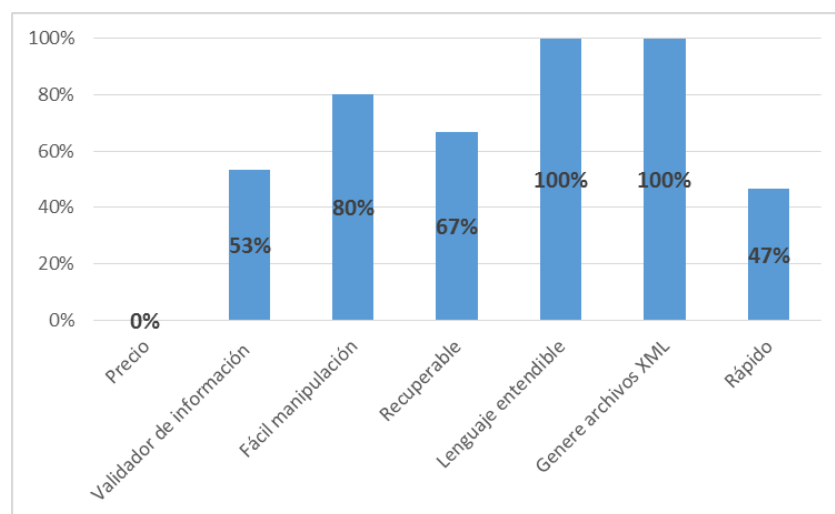


Figura N. 11 Atributos más importantes de un sistema contable.

Para las personas encuestadas los aspectos más importantes que debería tener un sistema contable son que tenga la capacidad de generar archivos .XML es decir que genere el anexo a su vez que se ingresa la información de compras y ventas esto por la dificultad de ingresar la información al sistema DIMM.

2.6.2 Encuesta a clientes

Como se puede observar en la Figura N. 12 el 52% de clientes encuestados se siente satisfecho con la puntualidad en la que se realizan sus declaraciones sin embargo se debería poner especial atención en el porcentaje restante que no lo considera así.

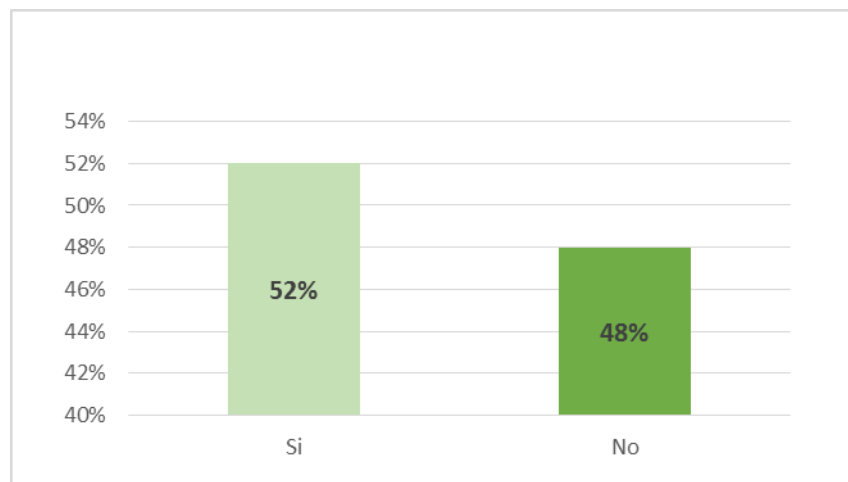


Figura N. 12 ¿Considera usted que las declaraciones de impuestos de su empresa se realizan de manera puntual?

Entre las principales razones por las que las personas encuestadas no consideran la puntualidad en sus declaraciones se encuentran detalladas en la Tabla N. 14

Tabla N.14

Razones de la impuntualidad en las declaraciones

Auxiliar tiene mucho trabajo	5	42%
No estan listos los papeles a la fecha	6	50%
No entregan retenciones los proveedores	1	8%
	12	100%

El 52% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo con el método que la empresa González & Asociados utiliza para realizar las declaraciones de sus clientes

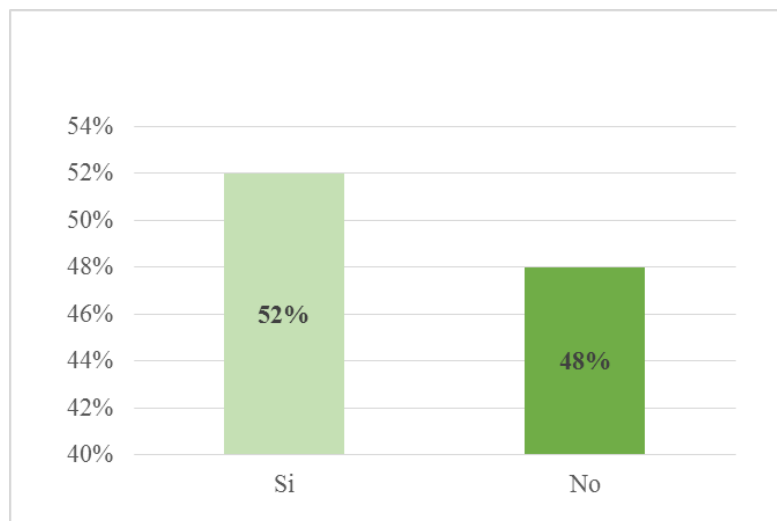


Figura N.13 ¿Está usted de acuerdo con el método que su empresa contable utiliza para realizar sus declaraciones?

Sin embargo el porcentaje restante no está de acuerdo y expone sus razones expresadas a continuación en la Tabla N.15, mismas que se deben poner

especial atención y poder tomar las medidas correspondientes para poder revindicar esta conducta.

Tabla N. 15

Razones de desacuerdo con el método contable

Se realizan a ultimo momento	9	75%
No tengo asesoria constante	3	25%
	12	100%

El 96% de las personas encuestadas se encuentra completamente de acuerdo con el valor que se paga por el asesoramiento contable tributario recibido es decir que se puede descartar esta opción en el momento de la toma de decisiones.

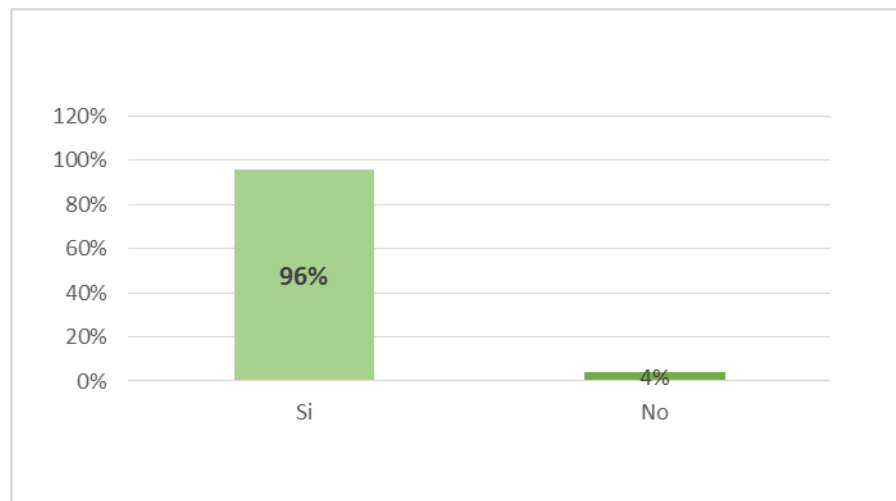


Figura N. 14 ¿Está usted de acuerdo con el valor que paga por dicho asesoramiento?

Los valores que se establecen para cobro a cada cliente son analizados en base al rubro de ventas mensual, es decir que no son uniformes sino que dependen del movimiento económico de cada cliente.

Según la Figura N. 15, el 92% de las personas encuestadas exponen que el personal que les brinda el asesoramiento dentro de su empresa es eficaz y competente, mientras que un 8% menciona que no es así. El personal que se encuentra en contacto directo con los clientes son principalmente las auxiliares contables.

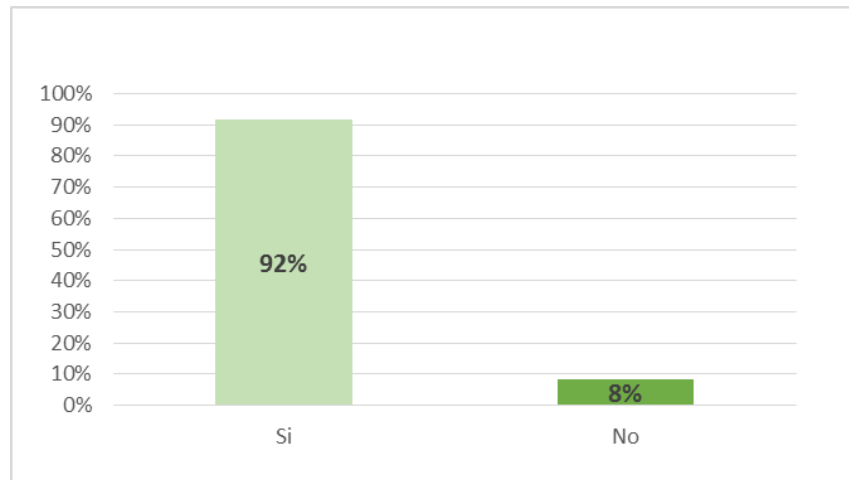


Figura N. 15 ¿Considera que el personal que le brinda dicho asesoramiento es eficaz y competente?

Es importante saber el porqué de la negativa del 8% restante es así que sus razones se exponen en la Tabla N.16, así mismo al igual que en otras ocasiones se debe indagar en el porqué de estas experiencias y poder tomar las medidas correspondientes.

Tabla N.16

Razones de la insatisfacción con el personal

Auxiliar no tiene paciencia	1	50%
Auxiliar no tiene experiencia	1	50%
	2	100%

El 68% de las personas encuestada mencionaron que se encuentran conformes con el reporte contable que reciben mensualmente acerca de sus movimientos financieros, mientras que el 32% mencionaron que no están conformes.

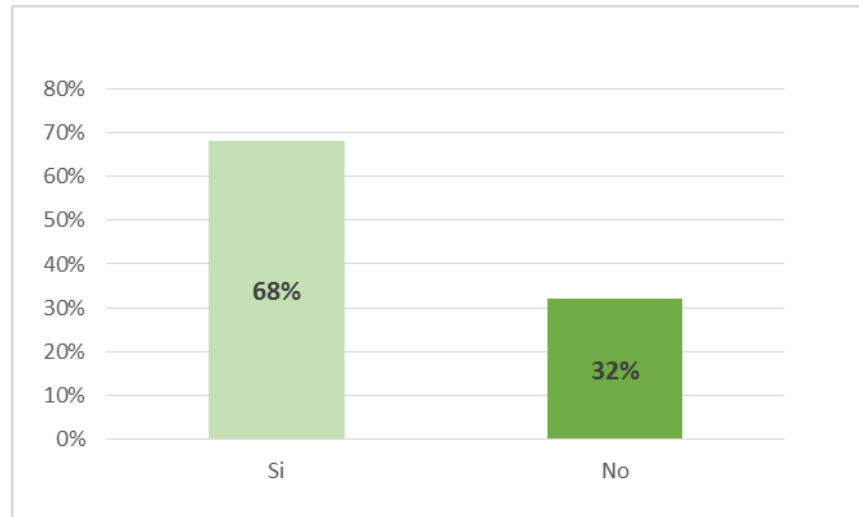


Figura N.16 ¿Está usted conforme con el reporte sobre la información contable-tributaria que recibe mensualmente?

Las razones de las personas encuestadas que no están de acuerdo con el reporte contable se exponen en la Tabla N. 17 mismas que deberían ser tomadas en cuenta para cumplir con la satisfacción del cliente.

Tabla N.17

Razones de inconformidad con el reporte contable

No es mensual	5	63%
No recibo reportes si no los solicito	3	38%
	8	100%

El 52% de las personas encuestadas se encuentra satisfecho con el servicio contable recibido por parte de la empresa de estudio, sin embargo el 48% de personas que se podría decir son la mitad aproximadamente no se

encuentran satisfechos por lo que se debería analizar profundamente los errores cometidos

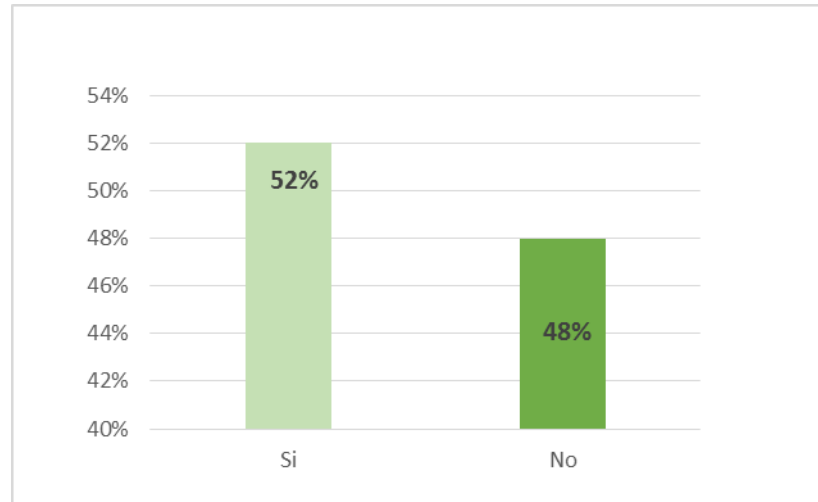


Figura N. 17 ¿En la actualidad se encuentra satisfecho con el servicio contable que usted recibe?

Es importante determinar las razones de insatisfacción y prestarles especial atención para poder entregar un servicio de primera, dentro de la encuesta se ha preguntado el porqué de su respuesta, resultados reflejados en la Tabla N.18 que serán analizados para tomar las acciones correctivas correspondientes.

Tabla N. 18

Razones de insatisfacción con el servicio prestado.

Pago declaraciones sustitutivas	6	50%
No tiene completa disponibilidad	4	33%
No tengo informe mensual	2	17%
	12	100%

Es importante determinar cuáles son los aspectos importantes para los clientes al momento de contratar una asesoría contable ya que ellos son la

razón de ser de la empresa. En la Figura N. 18 se indica sus aspectos, entre los más importantes se encuentran que las personas que brindan la asesoría tengan disponibilidad de tiempo para poder atender todos sus requerimientos de igual forma el precio es un aspecto que ellos destacan en su mayoría.

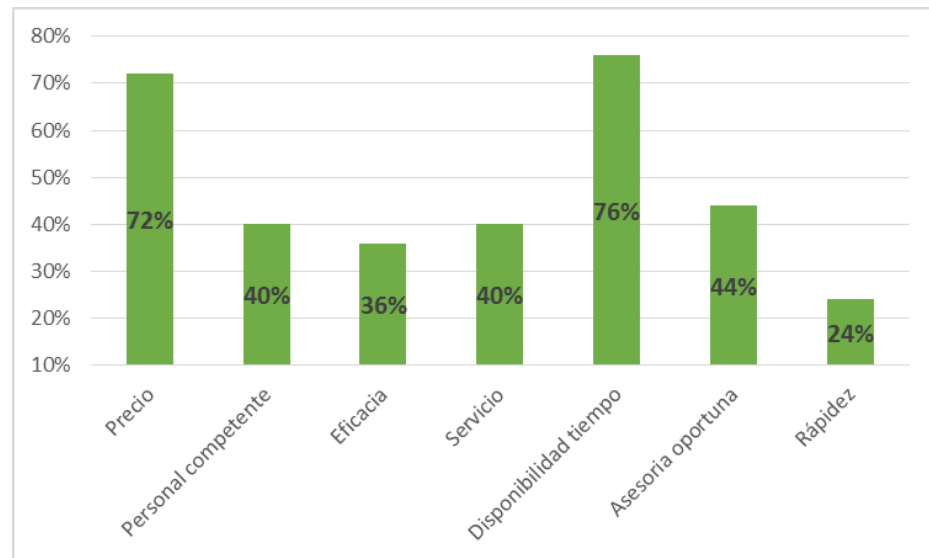


Figura N. 18 Aspectos importantes para contratar una asesoría contable

2.7 Análisis Causa-Efecto

El diagrama causa-efecto o espina de pescado es una herramienta de estudio que permite lograr un panorama detallado de las numerosas causas que pueden originar un determinado problema.

“El diagrama de análisis causal fue inicialmente desarrollado por el profesor Kaoru Ishikawa de la Universidad de Tokyo y fue utilizado por primera vez en 1953 en Japón por la Compañía Cerera Kawasaki, años después en la Universidad de Oregon, fueron generadas algunas extensiones del mismo”. (Guerrero, 2003, pág. 34)

Esta herramienta permitirá tener una visión clara de análisis en cuanto al problema de insatisfacción del cliente en este caso, en ningún caso esta herramienta resolverá dicho problema pero sí será un paso previo para poder tomar las decisiones correspondientes y mejorarlo.

Las causas serán tomadas una vez analizadas las encuestas a las auxiliares contables como a los clientes quienes se encuentran directamente relacionados con el problema.

Es así que se tomarán en cuenta los 4 aspectos tradicionales de análisis: Máquina, Mano de obra, Método, y Medio; éste último refiriéndose al entorno de trabajo.

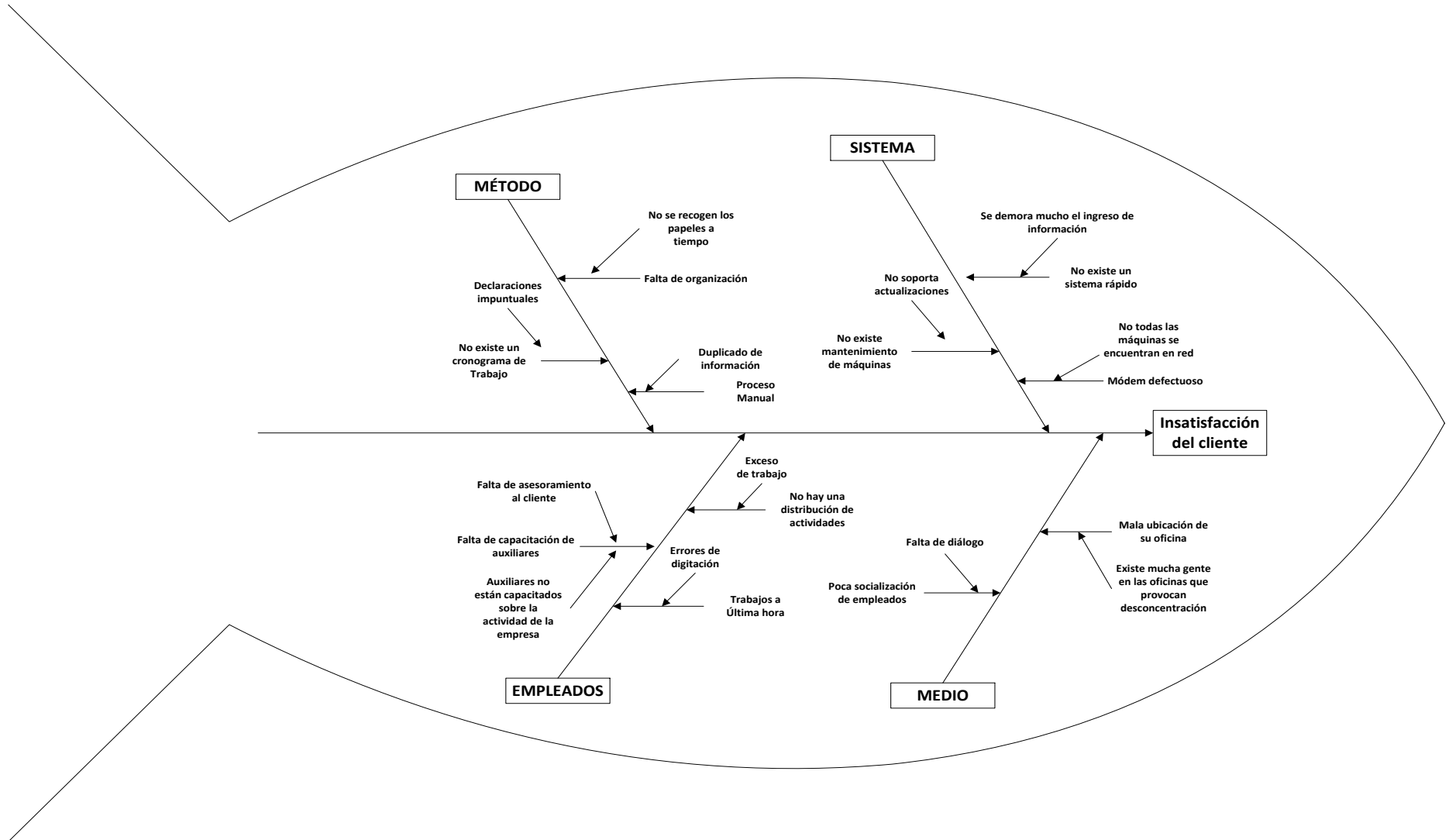


Figura N.19 Diagrama Causa-Efecto González & Asociados

Como se puede observar en la espina de pescado realizada en donde el problema central es la insatisfacción del cliente lo que es directamente proporcional a los ingresos de la empresa. Para llegar a esta causa central se evaluó a través de dos medios a los grupos de trabajo principales que son las auxiliares contables y los clientes quienes reciben el servicio.

El primer medio fueron las conclusiones obtenidas desde las encuestas realizadas a los grupos de trabajo y además una reunión en donde abiertamente expusieron su malestar en los diferentes ámbitos analizados y se resumieron en los expuestos en el diagrama.

El ámbito método es el que más problemas reporta, el importante de ellos y que se considera podría englobar los otros es el que no exista un proceso conformado paso a paso en donde están designadas responsabilidades, tiempos y recursos, sino que se lo realiza por costumbre cometiendo varios errores como son la mala digitación de valores, duplicado de información lo que consecuentemente conlleva a la errónea declaración de impuestos.

El ámbito máquina es bastante importante de prestar atención ya que es el recurso principal de trabajo para ejercer su actividad económica en donde se puede concluir no existe un sistema confiable en el cual repose la información de los clientes y del cual se pueda obtener valores confiables para la elaboración de declaraciones de impuestos así como la obtención del anexo transaccional simplificado y de esta forma simplificar actividades y prestar un servicio de primera.

En el ámbito mano de obra se destaca como problema principal la falta de capacitación de las auxiliares contables sobre todo lo que comprende la actividad económica de la empresa a la que prestaran sus servicios ya que todas y cada una tiene una reglamentación particular y no en todas se aplican ordenanzas que en otras sí, es por eso que es necesario capacitar previamente al personal que preste sus servicios.

Además es importante señalar que la mano de obra es el cliente interno de la empresa por lo que se deberá tomar las respectivas decisiones que respondan a un buen ámbito laboral.

Finalmente en el ámbito medio los problemas fueron la poca existencia de diálogo lo que también ha causado problemas dentro de la prestación del servicio.

3 MEJORAMIENTO DEL PROCESO

3.1 Concepto

Según Maldonado (2011) el mejoramiento continuo permite a la empresa visualizar a largo plazo los objetivos de su razón de ser, buscando siempre la excelencia y la innovación que van de la mano al aumento de su competitividad, la disminución de costos, y de esta forma poder satisfacer las expectativas de los clientes.

Según Harrington (1993), para mejorar un proceso, primero se debe cambiar al mismo, de esta forma será más efectivo, eficiente y adaptable, se debe determinar qué y cómo cambiar dependiendo siempre del enfoque empresarial.

L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo que realiza la organización para aplicar mejoras en cada área que es parte del proceso que tiene como fin satisfacer una necesidad a su cliente externo.

Cabe mencionar también a Deming (1996), quien mencionó que para alcanzar la calidad total en una organización se requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, en donde no se podrá lograr la perfección pero siempre se podrá buscarla.

Existen varias ventajas así como desventajas en la mejora de procesos que a continuación serán detalladas y se deberán tomar en cuenta en su aplicación práctica:

Ventajas

- Se concentran todos los esfuerzos en procedimientos puntuales.
- Se pueden alcanzar resultados a corto plazo
- Si se reducen actividades se reducen así mismo costos y gastos innecesarios

- Definitivamente se eleva el nivel de productividad lo que hace a la empresa más competitiva
- La empresa se adapta con facilidad a los avances tecnológicos

Desventajas

- Al concentrar los esfuerzos en un solo procedimiento se puede descuidar la dependencia de este proceso con otros y las actividades de los miembros involucrados.
- El mejoramiento de procesos en pequeña y mediana empresa es bastante complejo y lleva tiempo ya que sus gerentes no tienen presupuestados grandes cambios
- La inversión para el mejoramiento de procesos es elevada.

Es importante destacar que para que una mejora de procesos se lleve a cabo es necesaria siempre la participación de todos los miembros de la empresa tanto a nivel grupal como individual, tener el compromiso de la alta dirección para la toma adecuada de decisiones y asignación de recursos, establecer un cronograma de actividades que permitan llevar a cabo un mejoramiento organizado.

Según Enrique Franklin (2011) la metodología para plantear un mejoramiento de proceso exitoso es la siguiente:

1. Factores críticos en el mejoramiento de procesos
 - Involucramiento de la alta gerencia
 - Cultura corporativa de apoyo al futuro mejoramiento planteado
 - Capacitación y reentrenamiento de las personas involucradas en el mejoramiento del proceso.
2. Preparación del terreno para comenzar el mejoramiento
 - Formación del equipo ejecutivo de mejoramiento
 - Impartir capacitación a nivel ejecutivo
 - Comunicar las metas del mejoramiento a los empleados
 - Formación del equipo de mejoramiento del proceso

3. Conocimiento de las dimensiones del proceso

- Desarrollo de la misión del EMP
- Formulación y presentación de la política de calidad
- Identificación de los procesos principales
- Selección de procesos críticos
- Definición de los límites del proceso
- Diagramación del flujo de procesos críticos
- Modernización de los procesos que incluye el diseño de los procesos mejorados, capacitar al equipo, documentación del proceso y por último su medición y control.

Una vez evaluado el actual proceso de control tributario para las empresas asesoradas por González & Asociados se puede evidenciar claramente que se deben hacer varias correcciones principalmente enfocadas en establecer un proceso como tal con responsabilidades, tiempos y distribución de actividades y sistematizar el mismo a través de un sistema propuesto en este trabajo. Se espera que con las correcciones propuestas se pueda prestar un servicio de calidad y poder cumplir con las necesidades de los clientes de manera que se pueda garantizar su satisfacción y a su vez que los cambios sean rentables para la empresa.

A continuación se puede encontrar el nuevo proceso planteado en donde claramente se reducen actividades y tiempos y es más eficiente sobre todo en la elaboración de declaraciones y anexo a la vez de manera que el margen de error se disminuya consistentemente.

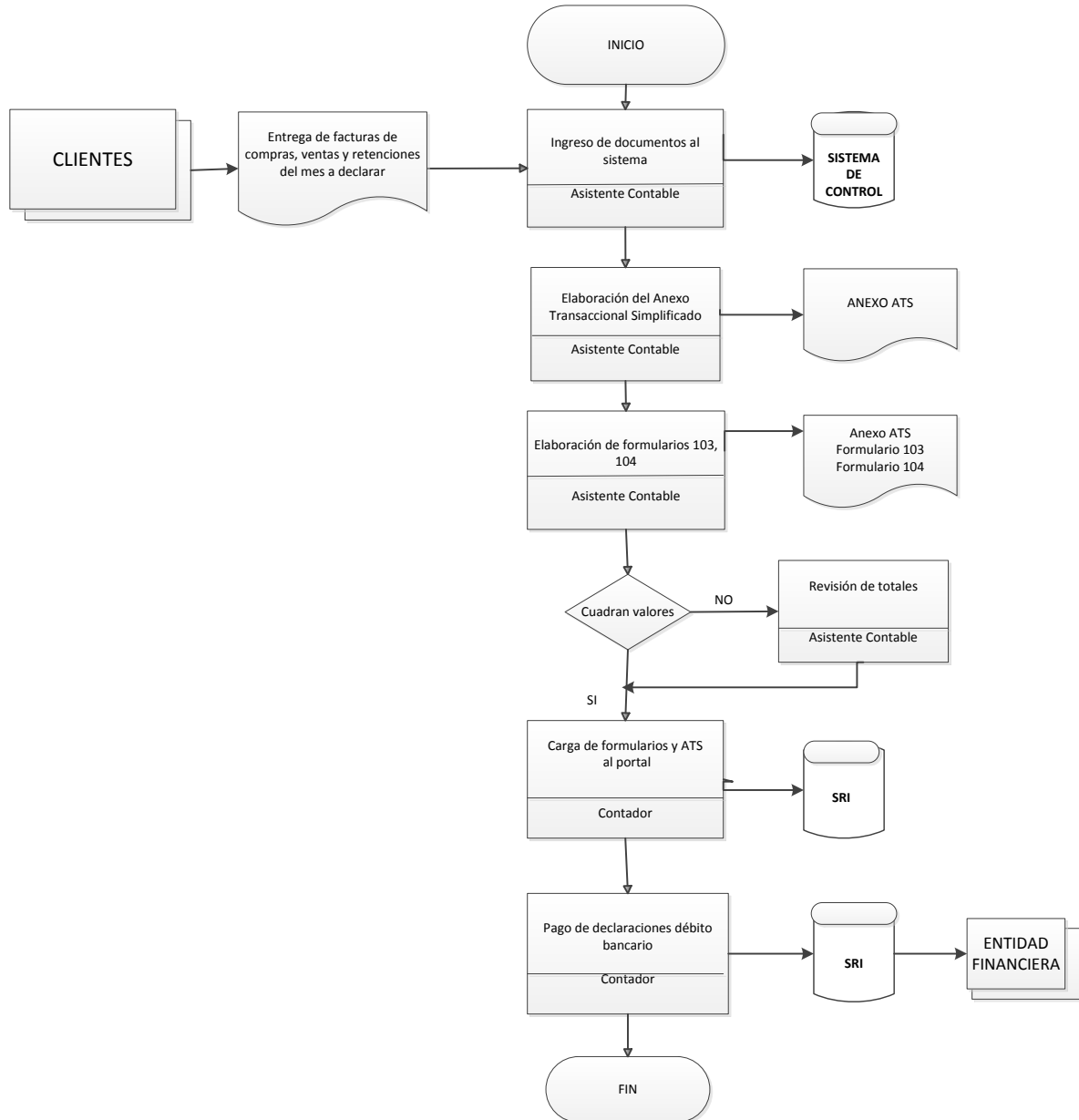


Figura N.20 Diagrama de Proceso Mejorado

3.2 Descripción del proceso

En el proceso mejorado se puede visualizar claramente que se han reducido actividades en las cuales se perdía tiempo y representaban de alguna forma un costo económico ya sea para la empresa o para el cliente.

Las actividades se detallan así:

- a) El cliente que es la persona que inicia el proceso entrega los documentos es decir facturas de compras y de ventas así como sus respectivas retenciones del mes que este en curso.
- b) Posteriormente la asistente contable realiza el ingreso de información en el sistema propuesto seleccionando el mes y el año en curso donde en el caso de las compras en primer lugar se selecciona la opción de bien o servicio , si es una compra de crédito tributario para declaraciones de IVA o si es costo o gasto para declaración del impuesto a la renta, el número de RUC respectivo de cada factura, la fecha de compra, número de factura, la base gravada, la tarifa 0%, el IVA se calcula automáticamente y en cada ingreso se puede encontrar automáticamente el porcentaje de retención si aplicase a la factura ya sea por compra de bien o de servicio o si tuvo retención de fuente o de IVA. La selección adecuada del concepto de retención es fundamental para la correcta generación del talón del anexo transaccional.

En el caso de ingreso de las ventas se ingresa el RUC o cédula de la persona a la que se le emitió la factura y el valor de la venta el IVA se calcula automáticamente y se encuentra la opción en el caso de retención en la fuente así como de retención de IVA.

El porcentaje ya se encuentra establecido según el giro de la empresa. Siendo el 1% si se dedicará a expender bienes o el 2% si se tratare de la prestación de servicios.

Así mismo se puede encontrar la opción de ingreso de notas de crédito como de débito.

- c) Una vez ingresada toda la información en el programa se puede guardar un archivo en la carpeta del cliente que corresponda y a su vez generar el archivo .XML.
- d) Posteriormente el asistente contable elabora el formulario 104 declaración de IVA, con los valores totales resultado del ingreso de información
- e) El contador encargado ingresa al portal Servicios en Línea del SRI y posteriormente elabora el formulario 103, declaración de retención en la fuente, que se lo realiza en línea cuadrando con los valores generados por el programa en el talón resumen según el concepto de retención.
- f) El contador encargado realiza una revisión final de los totales tanto del anexo como de las declaraciones previas a la declaración.
- g) El contador realiza la carga de los formularios así como del Anexo Transaccional y si los mismos generarán un valor a pagar se lo realiza a través de la opción débito bancario.

3.3 Responsables

Las personas encargadas del manejo completo y el buen funcionamiento de este nuevo proceso son las auxiliares contables y los contadores asignados a cada empresa asesorada. La persona encargada del correcto funcionamiento del sistema propuesto es el ingeniero en sistemas que labora en la empresa.

3.4 Entradas

3.4.1 Requisitos

Para el buen funcionamiento de este proceso es necesario en primer lugar establecer ciertos requisitos como son los siguientes:

- Realizar un cronograma según el noveno dígito de cada cliente para poder establecer sus fechas de declaración y organizar con tiempo la aplicación del mismo.

- Dar asesoramiento al cliente para poder así mismo establecer la fecha de entrega de los papeles tanto de ingresos como de egresos para quienes los organizan de manera individual.
- Los clientes que tienen una auxiliar contable en sus instalaciones podrán ir ingresando la información periódicamente siempre hasta una fecha tope establecida previo al vencimiento según el noveno dígito del RUC del cliente.

3.5 Salidas

3.5.1 Servicio

El resultado de este proceso será la declaración mensual de retenciones en la fuente y del IVA así como el Anexo Transaccional Simplificado puntual y sin posibilidad de sustituir los mismos por errores cometidos por el personal de la empresa.

3.5.2 Impacto

A diferencia de otro tipo de procesos como del área industrial por ejemplo, éste no causa ningún tipo de impacto al medio ambiente es más tiene un comportamiento amigable ya que no se realiza nada en hojas físicas sino a través de un sistema en donde incluso ya no se imprimen los comprobantes de pago sino que se realiza el mismo a través de débito bancario.

3.6 Recursos

3.6.1 Humanos

Los recursos humanos involucrados en este proceso son las auxiliares contables, contadores y el personal de sistemas quienes capacitarán a los responsables para el correcto funcionamiento del proceso.

3.6.2 Infraestructura

Dentro de este aspecto únicamente es necesario que cada auxiliar contable cuente con su propia área laboral es decir escritorio, computador e internet y demás materiales de oficina, nada en especial.

3.6.3 Tecnología

Es importante que cada computador se encuentre en correcto funcionamiento y cuente con una conexión a internet ya sea directa o través de red doméstica estable, con un navegador actualizado en Explorer desde la versión 8, en Mozilla Firefox desde la versión 15 y cualquier versión en Chrome.

3.6.4 Económicos

El diseño de un sistema contable como se pudo evidenciar en capítulos pasados es bastante costoso, al contrario de esa realidad en esta empresa el Ingeniero en Sistemas fue quien lo desarrollo bajo los parámetros que este trabajo propone.

3.7 Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado

De igual forma que se elaboró el proceso actual, se necesita realizar una valoración del proceso propuesto en donde se verifican las actividades que son de valor agregado para la empresa, cuales son para el cliente y sus tiempos, de esta forma se puede realizar un análisis de que toma y cuesta llevar a cabo este proceso. Se analizarán en las categorías de Operación, Transporte, Inspección, Demora y Almacenamiento.

Al contrario de los análisis presentados en las Tablas N.9 y N.11 el siguiente diagrama no presenta la alternativa de declaraciones sustitutivas por errores en el cuadro de valores es así que el análisis es único. Así mismo el análisis se realiza suponiendo que todas las facturas de compras, ventas y retenciones de IVA se encontraban disponibles a la fecha de corte.

Tabla N.19

Análisis OTIDA .Proceso Mejorado de Control Tributario González & Asociados

Nº	ACTIVIDADES	O	T	I	D	A	Tiempo (minutos)	Recursos
1	Ingreso de documentos al sistema y elaboración del Anexo ATS	x					60	Humano
2	Generación de Talón Resumen y archivo .XML	x					7	Sistema
3	Elaboración Formulario 104	x					10	Humano
4	Ingreso al portal SRI	x					5	Humano
5	Elaboración formulario 103	x					10	Humano
6	Revisión Final			x			5	
7	Carga puntual de formularios y ATS al portal	x					20	Humano
8	Generación de comprobantes de pago débito bancario	x					5	Humano
	TOTAL	7	0	1	0	0	122	

Tabla N. 20

Análisis de Valor Agregado del Proceso mejorado de control tributario. González & Asociados

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	METODO ACTUAL			
		Volumen	Tiempo	% Volumen	% Tiempo
VAC	Valor Agregado al Cliente	7	117	88%	96%
VAN	Valor Agregado a la Empresa	1	5	13%	4%
NVA	No Valor Agregado	0	0	0%	0%
TT	Tiempo Total	8	122	100%	100%
TVA	Tiempo Valor Agregado	8	122		
IVA	Indice de Valor Agregado	100%	100%		

Como se puede observar en el proceso mejorado propuesto difiere en su totalidad con el actual. Todo el proceso se propone se realice en 122 minutos es decir alrededor de 4 horas menos en donde no solo se ahorra tiempo sino también recursos tanto para la empresa como para el cliente.

Las actividades de valor agregado representan 117 minutos, 7 actividades. Se puede observar que las actividades de valor agrado para el cliente representan el 88% de todo el proceso mientras que las actividades de valor agregado a la empresa son el 13% del proceso y al contrario que los anteriores proceso no se presentan actividades que no generen ningún valor agregado para la empresa.

La reducción del tiempo se debe al automatizar por completo el proceso, trabajar a través de un sistema en donde se puede ingresar la información del cliente y a su vez se realiza el archivo .XML para cargar el Anexo Transaccional es decir que no se realiza un duplicado de información como anteriormente se realizaba.

Las declaraciones sustitutivas ya no se realizarían dado que se tendrá la seguridad de que todos los documentos ingresados ya sean de compras como de ventas contienen valores verídicos y el anexo ATS como las declaraciones serán los mismos.

Este cambio y reducción de tiempo empleado servirá de beneficio también para la imagen corporativa de la empresa.

3.8 Cuadro Comparativo de Procesos

Una vez elaborado el análisis de valor agregado tanto para el proceso actual como para el mejorado propuesto por este trabajo cabe realizar un cuadro comparativo en donde se podrán encontrar con facilidad las diferencias en cuanto al tiempo empleado en la elaboración del mismo.

Tabla N.21

Cuadro comparativo de procesos

PROCESO DE CONTROL TRIBUTARIO								
Proceso Actual					Proceso Mejorado			
	Actividades	Porcentaje	Tiempo (minutos)	Porcentaje	Actividades	Porcentaje	Tiempo (minutos)	Porcentaje
	15	100%	356	100%	8	100%	122	100%
VAC	11	73%	306	86%	7	88%	117	96%
VAN	2	13%	30	8%	1	13%	5	4%
NVA	2	13%	20	6%	0	0%	0	0%

Como se puede identificar en la Tabla N.21 existen varias diferencias entre el valor agregado de los procesos el actual y el mejorado.

En primer lugar se destaca que el tiempo que toma realizar el proceso actual es de 356 minutos es decir alrededor de 6 horas mientras que el proceso mejorado presenta un tiempo de 122 minutos es decir dos horas aproximadamente, la diferencia entre cada uno es de 4 horas. Esto se presenta ya que en el proceso mejorado se eliminan 7 actividades con referencia al anterior proceso ya que el sistema propuesto realiza estas actividades sin necesidad de la intervención del recurso humano principalmente en la elaboración del Anexo ATS que se elabora de manera automática. Se puede observar también que en el proceso mejorado no existen actividades que no agreguen valor ni a la empresa ni al cliente lo que si ocurre con el proceso actual representando el 13% del proceso en el que están invertidos tiempo y recursos, lo que ya no ocurre en el proceso mejorado ya que prescinde de la colaboración del mensajero y no requiere de transporte ya que las declaraciones se pagan a través de débito bancario.

4 AUTOMATIZACIÓN

4.1 Concepto

Según Betty Cueva (2008) la automatización es un sistema diseñado para poder elaborar tareas que realizan seres humanos a través de máquinas y poder controlar dichas actividades sin presencia del ser humano.

La Real Academia de las Ciencias Físicas y Exactas (2009) define la automática como un conjunto de procedimientos para sustituir tareas físicas del operario por tareas programadas anteriormente.

Según Eduardo Rosario (2007) la automatización es un tema de vanguardia en el cual la sociedad ha puesto todos los esfuerzos necesarios para la solución de problemas del humano a corto y largo plazo y que ha afectado al desarrollo laboral de las personas ya que se han visto sustituidos sus actividades laborales por sistemas o máquinas.

Toda empresa necesita un sistema de información a la gerencia (SIG) lo que es “un conjunto de hechos, procedimientos, personas y máquinas que preparan información destinada a servir de base para la toma de decisiones y el establecimiento de políticas” (J. Mckever, 2003, pág. 11).

Según Robert Murdick (1998) un SIG puede tomar algunas formas según el tipo de compañía, según la filosofía de sus ejecutivos, según las características de su operación. Un SIG puede funcionar con ayuda de sus empleados a través de métodos tradicionales sin tecnología, puede establecerse a través de informes impresos, puede interactuar directamente entre la gerencia y terminales en línea instaladas o a su vez puede ser operado por computadoras que proporcionen datos relativos a cualquier situación que requiera la atención de la gerencia.

4.2 Aplicación Web

Una aplicación web, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador. El objetivo principal es tener una plataforma para dar servicio a sus usuarios. La aplicación Web debe conocer qué usuario está conectado y actuar según su perfil.

El programa que se ha desarrollado en la empresa González & Asociados es una aplicación web a la cual se podrá tener acceso a través de una conexión de internet. En esta aplicación se podrá realizar actualizaciones prácticas evitando la instalación en cada usuario que la necesitare, lo que es bastante viable ya que es económicamente rentable.

Entre sus características principales se pueden destacar las siguientes:

- **Compatibilidad multiplataforma:** La misma versión de la aplicación puede funcionar en Android, Linux, Windows, Mac, entre otras.
- **Actualización:** Dicha aplicación siempre se mantendrá actualizada lo que evitará que el usuario descargue actualizaciones o realice instalaciones como sucede en otros programas.
- **Acceso inmediato y desde cualquier lugar:** A la aplicación diseñada se puede ingresar desde cualquier computador en donde se pueda acceder a la misma sin necesidad de configurar, descargar o instalar la misma
- **Menos requerimientos de hardware:** La aplicación tienen la facilidad de poder ser accesibles en cualquier equipo que disponga un navegador web que podría ser un computador, teléfonos inteligentes, tablets, etc.
- **Menos Errores:** Es muy importante señalar que al ser una aplicación web todos sus usuarios usan la misma versión y si se presentan errores al ser descubiertos o reportados se pueden solucionar inmediatamente de esta forma se puede beneficiar a todos quienes estén haciendo uso de la aplicación.
- **Seguridad:** Todos los diferentes datos que se ingresen serán almacenados en un centro de protección de datos de manera que no se puedan perder o eliminar.

El automatizar el proceso de control tributario para las empresas asesoradas por la empresa González & Asociados a través de una aplicación web posee varios beneficios tanto para la empresa como tal como para sus usuarios y clientes.

- Se podrá realizar con mayor facilidad y rapidez el ingreso de información de la actividad económica de cada contribuyente
- Reducción de costos para la empresa
- Reducción de gastos por errores cometidos para los clientes en el caso de las declaraciones sustitutivas
- Aumenta la productividad en el área más importante de la empresa
- Mejora la imagen de la empresa
- Facilita la consulta de documentos requeridos en algún determinado tiempo.
- Retención de clientes más efectiva

4.3 Análisis de requisitos

Para el correcto funcionamiento de la aplicación web se debe analizar los requisitos de cada procedimiento a seguir para llevar a cabo el proceso de control tributario que a continuación serán explicados a detalle.

4.3.1 Ingreso al App

Al ingresar a la aplicación web existe una validación de usuario, el cual permitirá el registro como administrador o como un visor.

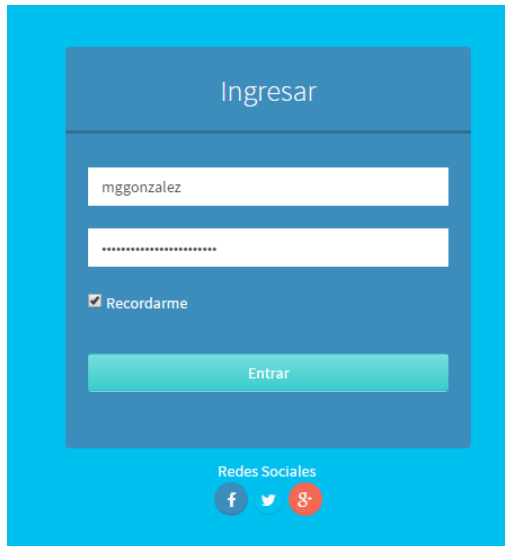


Figura N. 21. Ingreso aplicación

4.3.2 Pantalla Inicial

Al ingreso de sesión se podrá tener acceso a la pantalla principal, bastante funcional en donde se podrá encontrar accesos directos a las principales páginas de uso laboral como son IESS, SRI, así como un acceso a las empresas, usuarios y menú de opciones.

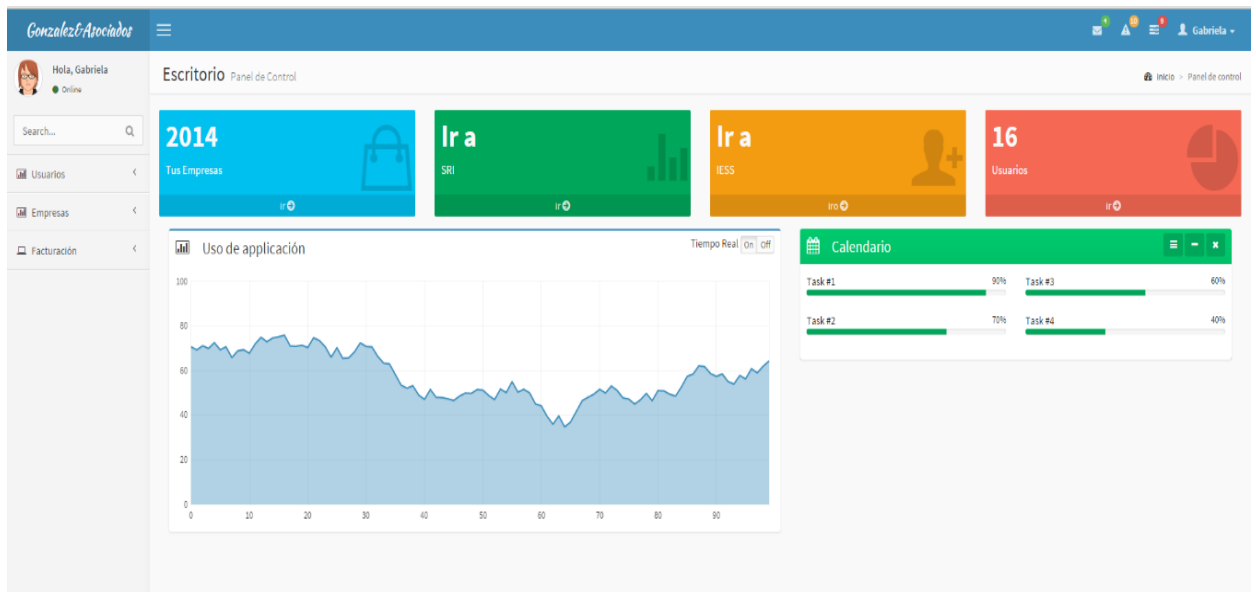


Figura N.22 Pantalla principal

4.3.3 Menú de opciones

Las opciones generadas se encuentran acorde a los requerimientos y se despliegan según la Figura N.23.

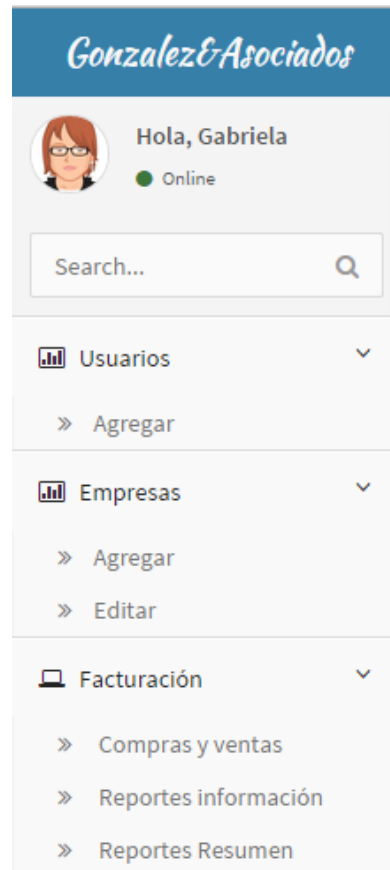


Figura N.23 Menú de Opciones

4.3.4 Requerimientos Funcionales

4.3.4.1. Administración de usuarios

Se han determinado dos tipos de usuarios especialmente por el acceso a información que podrían tener estos son Generales y Administrativos, los primeros son las diferentes auxiliares contables que tienen acceso al ingreso de información y verificación de reportes únicamente de la empresa en la cual trabajan y los Administrativos son quienes así mismo pueden

ingresar información pero además tienen acceso a todos los reportes de todas las empresas y personas naturales que se encuentren registradas en la base de datos. Además de aprobar a los usuarios nuevos y seleccionar su acceso de información. Una vez que el usuario y su contraseña sean verificados la aplicación desplegará la información correspondiente a cada uno.

La opción del menú usuarios >agregar presenta una tabla con la descripción de los usuarios que han sido ingresados para el manejo de la aplicación y un botón para agregar nuevos usuarios.

La información mostrada son los campos nombre, mail, y su disposición de permisos para manejar el sistema, ocultando la contraseña de cada uno para el ingreso a la aplicación.

La opción editar concede como aprobada, el permiso de usuario administrador, y no aprobada como usuario visor del sistema. La opción eliminar permite borrar al usuario ingresado

🔑 Ingresar usuarios

#	Usuario	Mail	👤 Administrador	✎ editar	🗑 eliminar
1	Jorge Gonzalez	ecojorgegonzalez@hotmail.com	Si	Aprobada	No Aprobada
2	Gabriela Gonzalez	gonza_17q@hotmail.com@	Si	Aprobada	No Aprobada
3	Estuardo Perez	aperez@hotmail.com	No	No Aprobada	No Aprobada
3	Rosa Davalos	rmdavalos2@hotmail.com	No	No Aprobada	No Aprobada
3	Andres Rosero	andyr@hotmail.com	No	No Aprobada	No Aprobada
3	Jose Armijos	jarmijos7821@hotmail.com	No	No Aprobada	No Aprobada

+ Agregar

Figura N.24 Administración de Usuarios

Al momento de presionar el botón +Agregar se despliega una ventana para poder ingresar un nuevo usuario como se puede observar en la Figura N.25.

Agregar Usuario

Usuario
usuario

Password
Password

E-mail
ingrese su email

Cancelar Agregar

Figura N.25 Nuevo Usuario

4.3.4.2. Ingreso de Empresas

Se deben ingresar todos los datos necesarios de un contribuyente con sus respectivas especificaciones que les diferencian entre ellos ya sean personas naturales personas jurídicas, contribuyentes especiales y que posteriormente desplegarán información según su tipo de actividad.

Todos los datos son validados es decir que no se pueda ingresar un RUC que no exista por ejemplo para el ingreso total se necesitan: Numero de RUC, razón social, dirección, teléfono, correo electrónico, número de cédula del representante legal.

Existen dos opciones de contribuyente según la base de datos de los clientes de la empresa para seleccionar si es que es una sociedad sin fines de lucro o si es un contribuyente obligado a llevar contabilidad. Al seleccionar cualquiera de estas dos opciones el ingreso de información será selectiva es decir que para las sociedades sin fines de lucro el sustento tributarios de sus compras se registrará automáticamente como costo o gasto para declaraciones de impuesto la renta.

Esta información solo se ingresará por una sola vez, posteriormente aparecerá inmediatamente.

La opción del menú empresa > agregar presenta una tabla con la descripción de cada uno de los campos que conforman la completa información de una empresa.

Ingresar empresa
R.U.C.
 ingrese el ruc de la empresa
Razón Social
 ingrese la razón social
Dirección
 ingrese la dirección
Teléfono
 ingrese el teléfono de contacto
E-mail
 ingrese el e-mail
Representante legal
 ingrese la cédula del Representante
Sociedad sin fin de lucro
Es obligado a llevar contabilidad
R.U.C. Contador
 ingrese el ruc contador
 + Agregar

Figura N. 26 Ingreso de Empresas

La opción del menú empresa > editar presenta una tabla con la descripción del nombre de la empresa y su RUC. Además de dos opciones para poder editar los campos antes ingresados como se puede observar en la Figura. N 27 de la misma manera la opción de eliminar el registro de un empresa.

#	Nombre	RUC	Editar	Eliminar
1.	Jorge Rusisnsky	1704586534		
2.	Iglesia de avivamiento cristiano	1791878663001		
3.	Carrusel Sports	1703711612001		
4.	F & T comercial	1704181021001		
5.	Ana Alvarez	1702767698001		

« 1 2 3 »

Figura N. 27 Empresas Ingresadas

Editar empresa

R.U.C.
1704586534001

Razón Social
Jorge Rusinsky

Dirección
Machala y shuaras esq

Teléfono
23301568

E-mail
mmarcy@hotmail.com

Representante legal
1714038351

Sociedad sin fin de lucro

Es obligado a llevar contabilidad

+ Agregar Cancelar

Figura N.28 Editar empresa

4.3.4.3. Ingreso de Compras

Ingresando al menú de Facturación se puede dirigir a la opción compras en donde se deben llenar todos los espacios al igual que en el sistema DIMM sin embargo en la aplicación se pueden encontrar opciones como el cálculo de porcentajes automáticamente evitando errores posteriores en el cuadro de información.

En primera instancia se selecciona el nombre de la empresa, el mes y año a registrarse, el tipo de comprobante si es que es factura, nota de venta, nota de crédito, y el tipo de compra si es bien, servicio u honorarios profesionales.

Al seleccionar la fecha al inicio se evitará que en el ingreso de facturas de erre en la fecha de la factura como ocurre con el sistema DIMM.

Posteriormente se ingresa el día de la compra, número de RUC, número de factura que incluye número de establecimiento, número de emisión y secuencia obligatoriamente, el número de

autorización, si es que se realizó una compra con tarifa 0% o si es con base gravada, en ese caso el IVA se calcula automáticamente.

En la opción de retención tanto en la fuente como en el IVA se puede seleccionar el sustento de la misma y se calcula su valor automáticamente. Se finaliza el proceso al momento de dar click en la opción agregar compra y el formulario nuevamente aparecerá para ingresar la nueva factura.

La opción del menú facturación >compras y ventas presenta cada uno de los campos que conforman la información necesaria para poder ingresar tanto las compras, ventas y retenciones de cada una de las transacciones que se ha realizado en el periodo escogido.

La Figura N. 29 indica el menú de compras con todos los requisitos necesarios para obtener una base de datos así como para poder generar un anexo transaccional.

COMPRAS Y VENTAS

COMPTRAS VENTAS

Seleccione la Empresa
Iglesia de avivamiento cristiano

Seleccione la Fecha
01/01/2015

Tipo de Comprobante
Factura

Tipo de Compra
Bien 1%

R.U.C.
1792166667001

Autorización
111345841

Subtotal
10

Autorización de Retención
23452

Porcentaje
1%
2%
10% u 8%

Número de Factura
001 045 085

Base 0%
0%

IVA
1.2

Número de Comprobante
001 001 545

30%
70%
100%

303 Honorarios Profesionales 1

0.84

Agregar Compra

Figura N. 29 Menú Compras

En la parte inferior se puede observar los campos de retención que son automáticos al seleccionar el porcentaje tanto en fuente como en IVA.

4.3.4.4. Ingreso de Ventas

El ingreso de información a este menú es bastante similar al de las compras

En primera instancia se debe escribir el número de establecimiento para el cual se registrarán las ventas ya sean 001, 002 o el número que corresponda, el tipo de identificación si es cedula o RUC, el número de RUC.

El tipo de comprobante y su número de factura que incluye número de establecimiento, número de emisión y secuencia obligatoriamente, el número de autorización, si es que se realizó la venta tarifa 0% o si es con base gravada, en ese caso el IVA se calcula automáticamente. En la opción de retención tanto en la fuente como en el IVA se puede seleccionar el sustento de la misma y se calcula su valor automáticamente. Se finaliza el proceso al momento de dar click en la opción agregar compra y el formulario aparecerá nuevamente. En este menú se encuentra también la opción de registrar los comprobantes anulados de manera que se pueda tener un registro exitoso de todo el bloc de ventas. Se finaliza el proceso al momento de dar click en la opción agregar compra y el formulario nuevamente aparecerá para ingresar la nueva factura.

En la Figura N. 30 indica el menú ventas con todos los requisitos para obtener una base de datos así como para poder generar un anexo transaccional.

Figura N. 30 Menú Ventas

4.3.4.5. Ingreso de Retenciones

En los menús de compras y ventas se encuentra la opción de retención tanto en la fuente como en el IVA se puede seleccionar el sustento de la misma y se calcula su valor automáticamente. Posteriormente se ingresa el número de retención y la autorización de la misma.

4.3.4.6. Reportes

El menú reporte indica como su nombre lo dice un resumen de todo lo ingresado tanto en compras como en ventas, subtotales, el valor del IVA, valores en retenciones de fuente e IVA.

En la parte inferior del reporte se podrá generar un archivo PDF para el archivo de la empresa, con esta información se puede elaborar de manera certera las declaraciones en el formulario 103, 104 o 104A sin temor a cometer errores ya que así mismo se puede generar el archivo .XML que será el Anexo Transaccional que contenga los mismo valores a declarar.

La opción del menú facturación > reportes información muestra una ventana en la cual permite seleccionar la empresa y el periodo que desea el usuario para poder obtener un resumen de todos los registros que el usuario ha ingresado. Los mismos están desplegados en Compras Ventas y Retenciones. Cada uno de los registros en las tablas que son generadas tiene la opción para poder editar y eliminar el registro así como se muestra en la Figura N. 31

Seleccione

Empresa: Iglesia de avivamiento cristiano

Periodo: Enero

Compras

10 por página

Buscar:

Sustento	RUC	T.Comprobante	# Comprobante	Autorización	Subtotal	Tarifa 0%	IVA	Editar	Eliminar
01, Credito	179216667001	Factura	001-001-1	111345841	10	0	1.2		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-002-8	1113454	0	25	0		
01, Credito	1708896277001	Factura	002-765-943	1006784	200	0	2.4		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-142-457	1103454	0	25	0		
01, Credito	17794345001	Factura	002-47-943	1026784	624	0	74.88		
01, Credito	1708627532001	Factura	001-001-985	1003454	324	0	38.87		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-002-8	1203454	0	43	0		
01, Credito	1708896277001	Nota de Venta	002-765-943	100784	0	57	0		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-142-457	1103454	0	25	0		
01, Credito	17794345001	Factura	002-47-943	1026784	624	0	74.88		

Son 1 de 10 de 43 items

← Anterior 1 2 3 4 5 Proxima →

Ventas

10 por página

Buscar:

Identificación	Número	Valor	Editar	Eliminar
CI	179216667001	10		
..		

Figura N. 31 Reportes

La opción del menú facturación > reportes resumen muestra una ventana en la cual se puede visualizar el resumen consolidado de compras, ventas, retenciones de una determinada empresa en un determinado periodo previamente seleccionado por el usuario.

Seleccione

Empresa Período Generar

Compras

10 por página Buscar:

Código	Transacción	# Registros	BI Tarifa 0%	BI Tarifa 12%	BI No objeto IVA	IVA
01	Factura	19	680.18	382.49	0.00	45.90
		TOTAL:	680.18	382.49	0.00	45.90

Son 1 de 1 de 1 items

Ventas

Código	Transacción	# Registros	BI Tarifa 0%	BI Tarifa 12%	BI No objeto IVA	IVA
18	DOCUMENTOS AUTORIZADOS EN VENTAS EXCEPTO ND Y NC	15	0.00	4265.81	0.00	11.89
		TOTAL:	0.00	4265.81	0.00	11.89

Retención en la fuente de IVA

10 por página Buscar:

Descripción	Concepto de retención	Valor Retenido

Figura N.32 Resumen Reportes

4.3.5 Requerimientos No Funcional Estabilidad

La aplicación contempla el uso óptimo de conexiones a base de datos ingresadas con anterioridad que se podrán revisar cuando el usuario lo requiera. No ocurrirá una caída de sistema o pérdida de información. La única forma de no poder ingresar a la aplicación es no tener una conexión segura de internet.

4.3.6 Requerimiento No Funcional Disponibilidad

La disponibilidad de la aplicación es durante las 24 horas del día cualquier día de la semana y mes, garantizando así el acceso de información y si se presenta una falla existen planes de contingencia o alerta. En ningún caso se perderá información. La aplicación deberá finalizarse de manera correcta para garantizar su uso efectivo.

4.3.7 Requerimiento No Funcional Mantenibilidad

Todos los requerimientos están documentados así como cada componente software que cumple con los mismos. De esta forma el sistema está en capacidad de permitir en un futuro su fácil mantenimiento si fuera necesario o solución algún error operación.

4.3.8 Requerimiento No Funcional Desempeño

La aplicación garantiza el eficaz desempeño de sus funciones tomando un tiempo promedio de 2 segundos sobre operaciones transaccionales y un tiempo promedio de no más de 10 segundos para la generación de reportes.

4.3.9 Requerimiento No Funcional Facilidad de uso

La aplicación tiene un lenguaje comprensible en general para sus usuarios además de ser de fácil manejo. La aplicación no se finalizará hasta que todos sus procesos y tareas hayan sido completamente terminados. El tamaño de los formularios estará de acuerdo a la estabilidad de red de cada navegador.

4.4 Codificación del programa

Para la codificación se han tomado en cuenta varios aspectos para poder facilitar la comprensión de la aplicación así como de su futuro mantenimiento. Se emplearon sangrías que permiten identificar las sentencias de control utilizadas así como su contenido. No se permitió el uso de etiquetas que den lugar a saltos en el código, es decir que fue estructurada mediante bloques compactos de código.

La programación se realiza en base a las características básicas de PHP que son Clases, Scripts, y demás herramientas que presten facilidad en su programación.

4.5 Pruebas de factibilidad

Las pruebas de la aplicación cumplen con los requisitos planteados con anterioridad satisfactoriamente. Aquellas que desplegaron algún tipo de error han servido para validar información y determinar a un requerimiento más específico.

4.5.1 Errores

La aplicación cuenta con una página de errores al igual que una página de mensajes en donde se encuentran los posibles errores que podrían ocurrir como son:

- Falla del servidor al conectarse, cargar información, actualizar, etc.
- El navegador no puede desplegar información por su versión.
- No tiene el plug-in para mostrar información.
- No dispone de Acrobat Reader para mostrar los reportes o no es una versión actualizada.

La aplicación puede presentar errores por falla del servidor: al conectarse, al cargar información, al ingresar o actualizar información. En el computador: el navegador no es capaz de desplegar cierta información por la versión del mismo, no tiene el plug-in para poder mostrar cierta información, no dispone de la aplicación Acrobat Reader para mostrar los reportes. Humana: campos no ingresados, usuarios repetidos, caracteres inválidos.

4.5.2 Campos Obligatorios

En los formularios se denotará el campo en rojo cuando éste sea de carácter obligatorio y que no puede ser omitido por parte de usuario al ingreso de información, esto sucede por ejemplo en el número de autorización de facturas o retenciones en compras.

4.5.3 Error de comprobación

Cuando el usuario omita algún campo obligatorio se denotará el mismo en color rojo y no permitirá continuar con la pantalla siguiente o a su vez guardar la información si es que aún no han sido llenados los campos obligatorios.

4.5.4 Formularios de Prueba

Los formularios de prueba utilizados para la verificación de calidad de la aplicación son los especificados en la Figura N.33. Cabe recalcar que los formularios sirven para todas las pruebas de calidad de la aplicación.

Al aplicar las pruebas de calidad de la aplicación al usuario se ha calificado todas las pruebas como: todas las pruebas tienen resultados correctos. Todos los requerimientos han sido aprobados. Las pruebas formarán parte de los anexos

Datos iniciales		
Fecha:	CU Principal	CU Derivado
Otros :		
Información del Caso de Prueba		
Descripción:		
Datos de entrada:	Resultados Esperados:	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir:		
2.- Condiciones externas:		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
	Aprobado	
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Figura N.33 Formulario de Pruebas

4.6 Plan de Implementación

Se elaboró un plan de implementación en el cual se tomaron en cuenta las actividades anteriormente detalladas así como los responsables que participaron en cada una de ellas con sus respectivas fechas. En la Tabla 22 se puede

evidenciar lo detallado. Las tareas parten desde el análisis de requisitos hasta la puesta en marcha como tal, la aplicación web tomo 63 días.

Tabla N. 22
Plan de Implementación

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Responsable
Aplicación Web Control Tributario	63 días	lun 20/10/14	mié 14/01/15	
Análisis de Requisitos	12 días	lun 20/10/14	mar 04/11/14	Ing. González
Diseño de Especificación	18 días	mié 05/11/14	vie 28/11/14	Ing. Espinoza
Codificación del programa	9 días	lun 01/12/14	jue 11/12/14	Ing. Espinoza
Implementación	3 días	vie 12/12/14	mar 16/12/14	Ing. Espinoza
Análisis y Pruebas	6 días	mié 17/12/14	mié 24/12/14	Ing. González
Capacitación usuario	3 días	jue 25/12/14	lun 29/12/14	Ing. González
Pruebas Integrales	10 días	mar 30/12/14	lun 12/01/15	Ing. González
Adquisición de dominio	2 días	mar 13/01/15	mié 14/01/15	Compras
Funcionamiento		lun 09/02/15		

4.6.1 Análisis de Requisitos

Esta actividad se desarrolló en 12 días laborables a partir del lunes 20 de octubre del 2014 al 4 de noviembre de 2014 analizando las actividades de cada procedimiento a seguir para llevar a cabo el proceso de control tributario.

Se inició creando una lista de usuarios y súper usuarios que tendrán acceso a la aplicación con sus respectivos permisos y acceso de información.

Posteriormente la elaboración de la pantalla inicial con accesos directos a páginas de mayor uso en sus actividades. Acto seguido se planteó cuáles serán los datos más importantes que se necesitarán saber de un contribuyente y cada obligación que deberá cumplir cada uno ya sea mensual o semestral. El detalle de estos ítems se encuentra desarrollado en el numeral 4.2. Finalmente se realizó un análisis de requisitos no funcionales que fueron detallados en 4.3.5 al 4.3.9.

4.6.2 Diseño de especificación

El diseño de especificación consiste en poner en práctica el procedimiento anteriormente levantado en gráficos es decir lo que el usuario final observará y lo que será necesario para su correcto funcionamiento. Se realizó exactamente lo que fue solicitado en los requisitos. El diseño se llevó a cabo en 18 días laborables desde 5 de noviembre del 2014 al 28 de noviembre del 2014 por el departamento de sistemas.

4.6.3 Codificación del programa

Esta actividad se desarrolló en 9 días laborables desde el 1 de diciembre del 2014 al 11 de diciembre del 2014 por parte del ingeniero en sistemas elaborado en base a las características básicas de PHP que prestan facilidad en su programación. En el punto 4.3 se puede encontrar con mayor detalle sus actividades.

4.6.4 Implementación

La implementación de la aplicación web se desarrolló en 3 días laborables desde el viernes 12 de diciembre al martes 16 de diciembre del 2104 en un ordenador base que funciona en la empresa González & Asociados. Se realizó una verificación de errores presentados en la misma en cuanto al ingreso de información y administración de usuarios y fue realizada por el ingeniero en sistemas de la empresa.

4.6.5 Análisis y Pruebas

El análisis y pruebas fueron realizados por parte del área contable de la empresa, verificando que se encuentren todos los requisitos planteados con anterioridad. Se realizaron varias pruebas de ingreso de información y todas resultaron positivas. Posterior a esto se elaboró el manual de usuario para dar inicio a la capacitación de los mismos. Esta actividad tomo 6 días laborables desde el 17 de diciembre al 24 del mismo mes del 2014.

4.6.6 Capacitación de usuario

Esta capacitación tomo tres días y se dictó únicamente a los usuarios que trabajan dentro de la empresa, es decir cinco auxiliares contables un contador y tres personas a nivel ejecutivo también llamados súper usuarios, ya que las auxiliares que trabajan directamente en las instalaciones de los clientes manejan programas contables previamente funcionales.

Las capacitaciones se llevaron a cabo desde el 26 de diciembre al 29 del mismo mes. La capacitación la dictó el Ingeniero en sistemas durante dos horas diarias. Para que la misma pueda desarrollarse correctamente se entregó un manual de usuario que se puede encontrar en el Anexo 1, que fue elaborado de una forma didáctica de manera que sea de fácil entendimiento. La capacitación fue un éxito.

4.6.7 Pruebas Integrales

Las pruebas integrales se elaboraron junto con los usuarios y súper usuarios en diferentes fechas y grupos de trabajo cuyos informes de asistencia se pueden verificar en el Anexo 4.

Se desarrollaron durante diez días desde el 30 de diciembre al 12 de enero del 2015 a través del formulario previamente diseñado. El resultado de las pruebas se puede verificar en el Anexo 2, donde se muestran dos errores obtenidos con frecuencia que fueran la edición de permisos para los súper usuarios, mismo que fue corregido y el ingreso de un comprobante de compra, error que fue ajeno a la aplicación ya que se ingresó equivocadamente el número de RUC.

4.6.8 Adquisición de dominio

El dominio adquirido fue *gonzalezysociados.ec* en la fecha martes 13 de enero del 2014 mediante tarjeta de crédito en el portal godday.com, se eligió a dicho portal ya que su oferta de dominio es internacional e incluye una configuración simple de dominios, fácil reenvío de dominios a cualquier sitio web existente, incluye hasta cien subdominios para personalizar la

aplicación, cien alias profesionales de correo electrónico y la supervisión en tiempo real para mantenerlo en marcha.

4.7 Análisis Costo-Beneficio

Después de haber realizado un análisis exhaustivo del proceso actual de control tributario para las empresas asesoradas por González & Asociados y el propuesto se puede determinar que el proceso mejorado presenta un tiempo de 117 minutos es decir 239 minutos menos al actual, un ahorro de aproximadamente 4 horas.

En el proceso actual se suprimieron 8 actividades que fueron reemplazadas a través de la automatización. Cabe recalcar que el diseño de la aplicación web no tuvo una inversión económica por parte de la empresa ya que fue desarrollado por su propio personal.

El análisis presentado en la Tabla N. 24 se realizó tomando en cuenta únicamente la prestación del servicio de asesoría tributaria para personas o empresas obligadas a llevar contabilidad es decir quienes declaren sus impuestos en los formularios 103 y 104 y deban presentar mensualmente el anexo transaccional, un precio promedio de 400 dólares mensuales por la prestación de dicho servicio, el trabajo de una sola auxiliar contable al mes.

Tabla N.23

Sueldo Auxiliar Contable

	Sueldo fijo	Décimo Tercer Sueldo	Décimo Cuarto Sueldo	Aporte Patronal	Total Mensual	Hora de Trabajo
Auxiliar Contable	500	41,67	22,00	61,25	624,92	3,91

Tabla N. 24

Costo - Beneficio

	6 HORAS	2 HORAS
	Proceso Actual	Proceso Propuesto
Costo/Hora	23,43	7,81
N° Clientes Atendidos	6,83	20,48
Ingreso/Cliente	2731,03	8193,09
Sueldo Empleada	624,91	624,91
Ingreso Total	2106,12	7568,18

Como se mencionó con anterioridad el proceso actual de control tributario toma a una auxiliar contable 6 horas elaborarlo por cliente en el día, es decir que al mes puede atender únicamente a 6 clientes en base a las horas de trabajo, mientras que en el proceso propuesto mediante la aplicación web el proceso tardaría únicamente 2 horas y se podría atender al mes a 20 clientes. Todo esto traducido a ingresos totales restando el costo del sueldo de la auxiliar contable existe una diferencia de 5462.06 dólares mensuales que incrementaría si se atendieran las 20 personas al mes aprovechando el tiempo de trabajo a través de la aplicación web.

Esta diferencia deja un 72% de rentabilidad al implementar dicha aplicación, lo que es sumamente rentable para la empresa ya que no solo se podrán realizar las declaraciones correctamente sin utilizar más tiempo para realizar declaraciones y anexos sustitutos sino que también se podrá aprovechar el tiempo más efectivamente de manera que se pueda atender a más clientes. Si se contrata a otra auxiliar contable la rentabilidad será la misma y el ingreso será el doble.

Este ingreso total será únicamente por el servicio de control tributario para personas y empresas obligadas a llevar contabilidad sin contar con el resto de ingresos por la prestación de servicios adicionales que la empresa brinda así como sin descontar gastos administrativos.

5 CONCLUSIONES

- Las nuevas regulaciones, leyes y reglamentos establecidos por el Servicio de Rentas Internas imponen a los diferentes contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias lo que es una oportunidad para la captación de clientes que necesiten asesoramiento.
- No existe una planificación estratégica desarrollada correctamente y que sea impartida dentro de todos los niveles de sus empleados.
- El personal de González & Asociados se encuentra altamente preparado para cumplir con los requerimientos de su oferta de servicios al cliente
- El personal que labora en González & Asociados realizan actividades que no son de su competencia lo que complica muchas veces el normal desempeño de sus funciones.
- La adquisición de un sistema contable es costoso y no está al alcance de todos los contribuyentes por lo que la oferta del servicio de control tributario a través de una aplicación web es una opción rentable para el mismo.
- González & Asociados no cuenta con un levantamiento de procesos adecuado que detalle las actividades y los responsables lo que no permite el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- El proceso de Control Tributario actual no es eficiente dadas las constantes quejas y pérdida de clientes por la errónea elaboración de la misma lo que ha causado problemas económicos para González & Asociados además de una mala imagen en la prestación de éste servicio.
- Las auxiliares contables mostraron inconformidad en la elaboración manual principalmente del anexo transaccional e indicaron que se cometen muchos errores y pérdida del tiempo en el mismo.

- El cliente actual muestra satisfacción en la atención del servicio brindado sin embargo indica inconformidad en la realización de declaraciones sustitutivas, y doble pago.
- El mejoramiento del proceso de control tributario definitivamente genera rentabilidad para la empresa una vez analizado la diferencia entre los ingresos dejados por los clientes atendidos en cada proceso respectivamente.
- El mejoramiento del proceso propuesto a través de la creación de una aplicación web ahorra tiempo en la elaboración de declaraciones y anexo transaccional a su vez permite que el personal pueda atender a más clientes.

6 RECOMENDACIONES

- La empresa debe desarrollar y difundir un nuevo Plan Estratégico con todos sus componentes a todos sus empleados.
- El personal de González & Asociados debe estar en constante actualización profesional de manera que pueda asesorar a sus cliente efectivamente.
- Distribuir correctamente las actividades que debe desarrollar el personal de la empresa de acuerdo a su función.
- Realizar socializaciones periódicas entre su personal de manera que se pueda incentivar el diálogo entre funcionarios.
- Contar con servidores de red efectivos que permitan la intercomunicación efectiva entre el personal.
- Para evitar que el departamento contable tenga mucho acceso al público y pueda tener mayor concentración en sus actividades se recomienda realizar una re distribución física de oficinas dentro de su empresa
- Elaborar un manual de procedimientos para los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa de manera que se puedan desarrollar ordenada y eficazmente
- Utilizar la aplicación web desarrollada para elaborar la base de datos de los contribuyentes y sus respectivas obligaciones tributarias de esta forma se podrá evitar declaraciones sustitutivas, pérdida de tiempo y recursos para la empresa y cliente.
- Utilizar correctamente la aplicación web de manera que se pueda aprovechar al máximo su automatización y de esta forma lograr la atención a más clientes.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Código tributario. Oficio No. 0111-CLC-CN-05 de fecha 10 de mayo del 2005. Registro Oficial
- Cueva Betty (2008). Sistemas Informáticos. México. ITESO.
- Franklin Enrique Benjamín (2009). Organización de empresas Tercera edición. McGrawHill.5
- Franklin Enrique, Kneger Mano (2011). Comportamiento Organizacional. México. Pearson
- Guerrero, G. d. (2003). Técnicas participativas para la planeación. Mexico: Fundacion ICA.
- Harrington J. (1999). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Santa Fe de Bogotá. Mc GrawHill.
- Hernández Sampiere (1999). Metodología de la Investigación. Buenos Aires. Mc GrawHill.
- J.B. Roupe - M. Muñino y M.A. Rodríguez. La Gestión por Procesos: La Gestión estrategia de los procesos. Metodología para mejorar permanentemente los procesos.
- Johansson P. (1996). Reingeniería de Procesos de Negocios. México. CDN
- Kaplan Robert y Cooper Robin (1999). Coste y efecto, Barcelona, Ediciones Gestión 2000.
- Ley de régimen tributario interno (Codificación No. 2004-026). Última actualización noviembre 2013. Congreso Nacional
- Maldonado José Ángel (2011). Gestión por Procesos. Editorial Lumisa
- Manual de Gestión de Procesos. Universidad Politécnica de Valencia 2011.
- Mckeever James (1993). Sistemas de Información para la Gerencia. México. Editorial Limusa
- Murdick Robert (2008). Sistemas de Información Administrativa. Segunda Edición. México. Prentice-Hall Hispanoamericana

- Obando Harvey J, (2011). La Complejidad de los Procesos de Entrega de Servicio, estrategia y operaciones. ASQ.
- Pérez Fernández de Velasco J. (2010) Gestión por procesos. Madrid. ESIC
- Pérez Fernández J. y Carballo V. (2008). Control de la Gestión Empresarial. Madrid. ESIC
- Pérez Ortega Giovanni (2005). Propuesta Metodológica para mejoramiento de procesos. EAFIT
- Rodríguez Valencia, Joaquín (2005) Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos. México.
- Rojas López Miguel D. (2006). Administración para ingenieros 3era Edición. Colombia. Eco Ediciones.
- Rosario Eduardo (2007). Automatización Informática. Argentina

Material Electrónico

- Euskalit. (2013) Mejoramiento de Procesos. Recuperado de <http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/folleto5.pdf>
- LBA. (2003) La aplicación Web Empresarial. Recuperado de http://www.gestorade.com/docu.webapps_arti.html
- Servicio de Rentas Internas. (2014) Obligaciones Tributarias/Sociedades. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/136>
- Zapata, Mauricio. (2013) La Clave de la Automatización. Recuperado de <http://itnegocios.com/cual-es-la-clave-de-la-automatizacion-en-los-procesos-administrativos>.

8 ANEXOS

ANEXO 1 MANUAL DE USUARIO



MANUAL DE USUARIO

CONTROL TRIBUTARIO

Manual de Usuario

1. Introducción
 - 1.1 Ventana Inicial
 - 1.2 Codificar Errores
 - 1.2.1 Campos Obligatorios
 - 1.2.2 Usuario / Contraseña incorrectos
 - 1.3 Ingresar al sistema
 - 1.3.1 Página principal
 - 1.3.2 Menú escritorio
2. Menú de opciones
 - 2.1 Usuarios
 - 2.2 Empresas
 - 2.3 Facturación
3. Menú Usuarios
 - 3.1 Usuarios
 - 3.2 Nuevo Usuario
4. Menú Empresas
 - 4.1 Agregar
 - 4.2 Editar
5. Menú Facturación
 - 5.1 Menú Compras
 - 5.1.1 Empresa
 - 5.1.2 Fecha
 - 5.1.3 Tipo de comprobante
 - 5.1.4 Tipo de compra
 - 5.1.5 RUC /Cédula
 - 5.1.6 Factura
 - 5.1.7 Autorización
 - 5.1.8 Tarifa 0%
 - 5.1.9 Subtotal e IVA
 - 5.1.10 Retención
 - 5.1.11 Autorización

5.1.12 Porcentaje Retención en la Fuente

5.1.13 Porcentaje Retención IVA

5.2 Menú Ventas

5.2.1 Fecha

5.2.2 Establecimiento

5.2.3 RUC / Cédula

5.2.4 Número de Factura

5.2.5 Tarifa 0%

5.2.6 Subtotal e IVA

5.2.7 Retención

5.2.8 Porcentaje Retención en la Fuente

5.2.9 Porcentaje Retención IVA

5.2.10 Comprobantes Anulados

5.3 Menú Reportes de Información

5.4 Menú Reportes Resumen

6. Ayuda

6.1 A cerca de

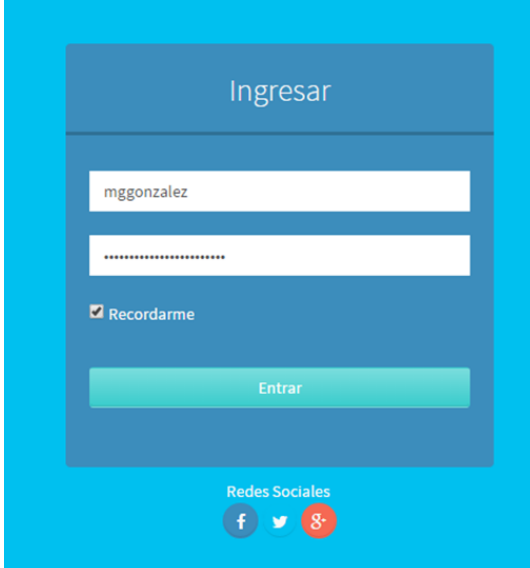
6.2 Manual de Usuario

Capítulo 1. Introducción

La presente guía tiene por objeto ayudar al usuario en el empleo del Aplicativo web para la elaboración de registros mensuales que permitan dar un mejor manejo al proceso de control tributario para las empresas asesoradas por González & Asociados de tal forma de facilitar y automatizar su uso. Para esto se ha dividido el contenido en varias secciones que se proceden a detallar.

1.1. Ventana inicial

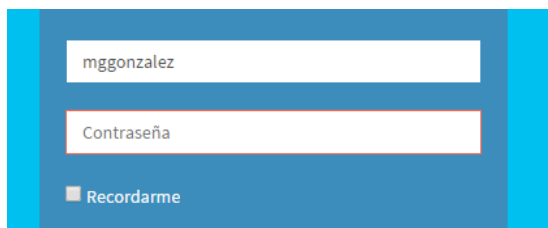
Para acceder al Sitio Web en la pantalla de acceso el usuario se ingresará el Nombre de Usuario y Clave de Usuario. Luego de lo cual presionará el botón Ingresar, como se observa en la siguiente figura:

La imagen muestra una interfaz de usuario para el inicio de sesión. El fondo es azul claro. En el centro hay un recuadro azul oscuro con el título 'Ingresar' en blanco. Dentro del recuadro, hay un campo de texto con el usuario 'mgonzalez', un campo de contraseña con caracteres ocultos por puntos, un checkbox con la etiqueta 'Recordarme' que está marcado, y un botón 'Entrar' con un efecto de gradiente de verde a azul. En la parte inferior del recuadro, hay un enlace 'Redes Sociales' con iconos de Facebook, Twitter y Google+.

1.2. Codificar Errores

1.2.1. Campos obligatorios

Si no existe ningún ingreso de información la aplicación demarcara con color rojo los campos que son necesarios para que se complete el proceso así:



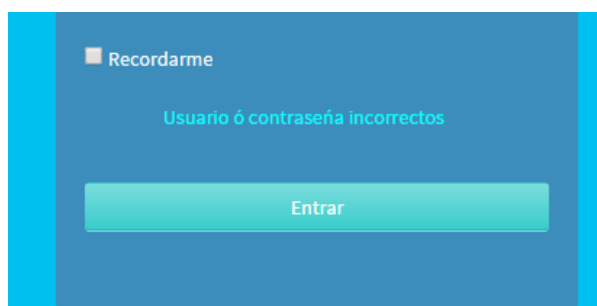
mggonzalez

Contraseña

Recordarme

1.2.2 El usuario o contraseña son incorrectos

La aplicación lo denotará con un mensaje así:



Recordarme

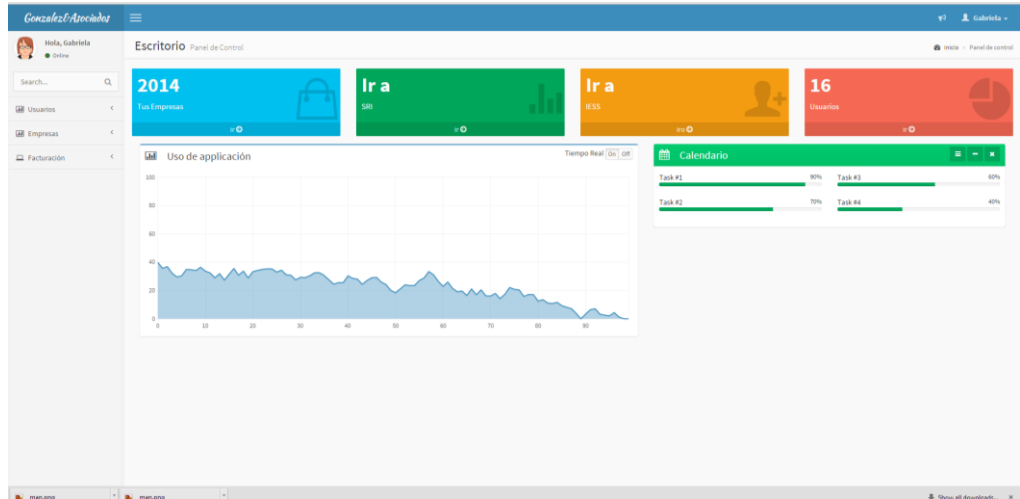
Usuario ó contraseña incorrectos

Entrar

1.3. Ingresar al sistema

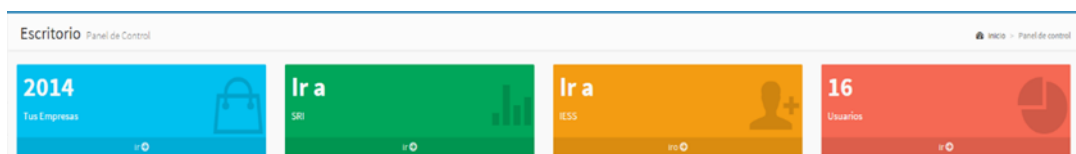
1.3.1. Página principal

Una vez ingresados correctamente el Nombre de Usuario y la Clave de Usuario, el usuario tendrá acceso a la pantalla principal del Sitio Web que se aprecia a continuación:



1.3.2. Menú escritorio

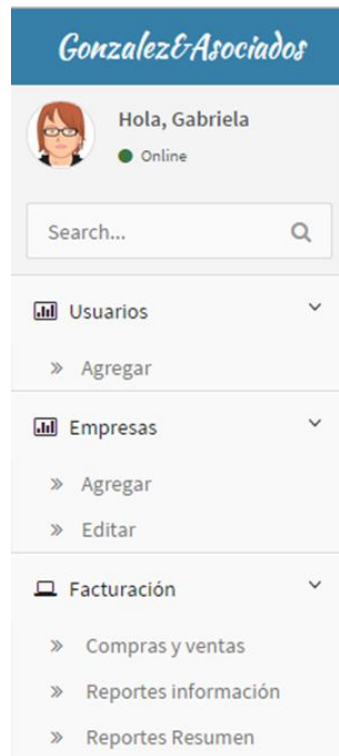
En la parte superior de la pantalla principal se aprecian las opciones del menú escritorio a las que se podrá acceder directamente y están disponibles para el usuario. Estas opciones son: Tus Empresas, Ir a SRI, Ir a IESS, Usuarios.



Cada una de las opciones antes mencionadas dirigirá al usuario a sus respectivas páginas.

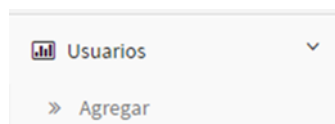
Capítulo 2. Menú de Opciones

En este menú se pueden visualizar las opciones más importantes de la aplicación como son Usuarios, Empresas y Facturación.



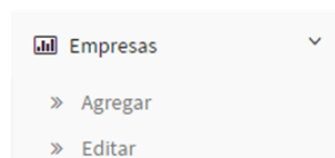
2.1 Usuarios

En este menú se encuentra la opción de agregar usuario



2.2 Empresas

En este menú se encuentran las opciones para agregar y editar empresas



2.3 Facturación

En este menú se encuentran las opciones compras y ventas, reportes de información, reportes resumen.



Capítulo 3. Menú Usuarios

3.1. Usuarios

En este menú se puede visualizar a los usuarios registrados en el ordenador que se trabaja.

3.2 N

u

e

v

#	Usuario	Mail	Administrador
1	Jorge Gonzalez	ecojorgegonzalez@hotmail.com	Si
2	Gabriela Gonzalez	gonza_17q@hotmail.com@	Si
3	Estuardo Perez	aperez@hotmail.com	No
3	Rosa Davalos	rmdavalos2@hotmail.com	No
3	Andres Rosero	andyrr@hotmail.com	No
3	Jose Armijos	jarmijos7821@hotmail.com	No

o Usuario

En esta opción se agregan usuarios, se enviará una solicitud al administrador quien aprobará o eliminará la misma. Se deben llenar todos los campos.

Agregar Usuario

Usuario

Password

E-mail

Capítulo 4. Menú Empresas

4.1 Agregar Empresa

En esta opción se deben ingresar todos los campos de información de la nueva empresa a la cual posteriormente se generarán reportes de compras y ventas. Se seleccionará si la empresa es obligada a llevar contabilidad, en caso de así serlo desplegará la opción RUC del Contador.

Ingresar empresa

R.U.C.

Razón Social

Dirección

Teléfono

E-mail

Representante legal

Sociedad sin fin de lucro











Es obligado a llevar contabilidad

R.U.C. Contador

[+ Agregar](#)

4.2 Editar

En esta opción se podrá editar información de empresas ya existentes en la base de datos ya se por actualización de información u otros.

#	Nombre	RUC	Editar	Eliminar
1.	Jorge Ruisinsky	1704586534		
2.	Iglesia de avivamiento cristiano	1791878663001		
3.	Carrusel Sports	1703711612001		
4.	F & T comercial	1704181021001		
5.	Ana Alvarez	1702767698001		

[<](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[>](#)

⬇
Editar empresa

R.U.C.

Razón Social

Dirección

Teléfono

E-mail

Representante legal

Sociedad sin fin de lucro

Es obligado a llevar contabilidad

Capítulo 5. Menú Facturación

5.1 Menú Compras

En este menú se ingresarán como su nombre lo indica la información relacionada con las compras realizadas en un periodo mensual determinado, se deberán llenar todos los campos.

COMPRAS Y VENTAS

COMPRAS
VENTAS

Seleccione la Empresa

Seleccione la Fecha

Tipo de Comprobante

Tipo de Compra

R.U.C.

Autorización

Subtotal

Autorización de Retención

Porcentaje

1%

2%

10% u 8%

Número de Factura

Base 0%

IVA

Número de Comprobante

30%

70% 0.84

100%

5.1.1 Empresa

Se seleccionará la empresa a la cual se va a ingresar la información

Seleccione la Empresa

Se

Ti

Iglesia de avivamiento cristiano
Carrusel Sports
F & T comercial
Ana Alvarez
Gonzalez & Asociados

5.1.2 Fecha

Se selecciona el periodo para el cual se realizaran los registros

Seleccione la Fecha

01/01/2015

5.1.3 Tipo de comprobante

Se seleccionará el tipo de comprobante que se va a registrar ya sea este factura, nota de venta, nota de crédito o débito.

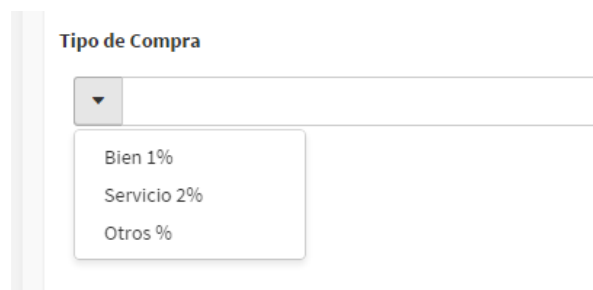
Tipo de Comprobante

Ti

Factura
Nota de venta
Nota de Credito
Pasajes Aereos

5.1.4 Tipo de compra


Se debe seleccionar cual es el tipo de compra que se va a registrar siendo este un bien, un servicio o una prestación de servicios profesionales.



The image shows a form titled "Tipo de Compra". It features a dropdown menu with a downward arrow on the left. The dropdown is open, showing three options: "Bien 1%", "Servicio 2%", and "Otros %".

5.1.5 RUC /Cédula

Se ingresarán los dígitos del número de RUC o cédula del comprobante según corresponda, el mismo deberá ser un número válido.



The image shows a form with two tabs: "COMPRAS" and "VENTAS". Below the tabs is a label "R.U.C./ Cédula" and a text input field containing the number "174038351001".

5.1.6 Factura

Se ingresará el número de comprobante desde los tres dígitos de emisión, tres dígitos de establecimiento y número de factura



The image shows a form titled "Número de Factura". It consists of a horizontal table with three columns, each containing a three-digit number: "001", "045", and "085".

5.1.7 Autorización

Se ingresará el número de autorización que debe tener obligatoriamente cada comprobante para que sea válido, el número de caracteres alcanzará también para los emitidos electrónicamente.

Autorización

111345841

5.1.8 Tarifa 0%

Se ingresará esta información únicamente de ser necesario, es decir si es que la compra fuera exenta de IVA, una Nota de Venta o si el comprobante perteneciera al Régimen Simplificado

Base 0%

0%

5.1.9 Subtotal e IVA

Se ingresará esta información cuando la compra sea gravada, el IVA será calculado automáticamente

Subtotal

10

IVA

1.2

5.1.10 Retención

Se ingresará el número de comprobante desde los tres dígitos de emisión, tres dígitos de establecimiento y número de retención

Número de Comprobante

001

001

545

5.1.11 Autorización

Se ingresará el número de autorización que debe tener obligatoriamente cada comprobante para que sea válido, el número de caracteres alcanzará también para los emitidos electrónicamente.

Autorización de Retención

5.1.12 Porcentaje Retención en la Fuente

En este campo se deberá seleccionar que tipo de porcentaje aplica a la compra realizada y se calculará su valor automáticamente.

Porcentaje

1%

2%

10% u 8%
 1

5.1.13 Porcentaje Retención IVA

En este campo se deberá seleccionar que tipo de porcentaje de IVA aplica a la compra realizada y se calculará su valor automáticamente.

30%

70%
 0.84

100%

5.2 Menú Ventas

En este menú se ingresarán como su nombre lo indica la información relacionada con las ventas realizadas en un periodo mensual determinado, se deberán llenar todos los campos.

COMPRAS Y VENTAS

COMPRAS
VENTAS

seleccione la Empresa

▼ Iglesia de avivamiento cristiano

seleccione la Fecha

📅 01/01/2015

tipo de Comprobante

▼ Factura

tipo de Compra

▼ Bien 1%

Establecimiento

2

Tipo de Comprobante

▼ Nota de crédito

Número de Factura

001 001 Secuencial

Subtotal

145.9

Número de Comprobante

001 002 4788

Porcentaje

1%

▼

2%

308 Servicios entre sociedades 2.918

10% u 8%

▼

Tipo de Identificación

▼ Cédula

Comprobantes anulados

...

Base 0%

0%

IVA

17.508

30%

70%

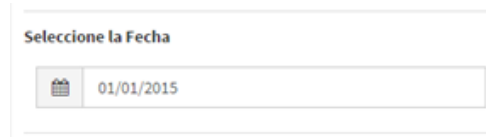
12.2556

100%

Agregar Venta

5.2.1 Fecha

Se selecciona la fecha en la que se realizó la venta



A screenshot of a web interface showing a date selection field. The field is titled "Seleccione la Fecha" and contains a calendar icon and the date "01/01/2015".

5.2.2 Establecimiento

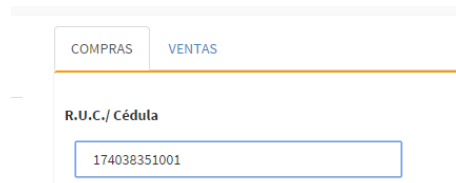
En este campo se escribe el establecimiento del cual se están registrando las ventas, si es que no existieran sucursales en la empresa se deberá escribir 001.



A screenshot of a web interface showing a selection between "COMPRAS" and "VENTAS". Below this, there is a field labeled "Establecimiento" containing the number "2".

5.2.3 RUC/Cédula

Se ingresarán los dígitos correspondientes al número de cédula o RUC del comprobante, el mismo deberá ser un número válido.



A screenshot of a web interface showing a selection between "COMPRAS" and "VENTAS". Below this, there is a field labeled "R.U.C./ Cédula" containing the number "174038351001".

5.2.4 Factura

Se ingresará el número de comprobante desde los tres dígitos de emisión, tres dígitos de establecimiento y número de factura



A screenshot of a web interface showing a field labeled "Número de Factura" with three input boxes containing the numbers "001", "045", and "085".

5.2.5 Tarifa 0%

Se ingresará esta información únicamente de ser necesario, es decir si es que la venta fuera exenta de IVA.

Base 0%

5.2.6 Subtotal e IVA

Se ingresará esta información cuando la venta sea gravada, el IVA será calculado automáticamente

Subtotal

IVA

5.2.7 Retención

Si es que aplicara, se ingresará el número de comprobante desde los tres dígitos de emisión, tres dígitos de establecimiento y número de retención

Número de Comprobante

001	001	545
-----	-----	-----

5.2.8 Porcentaje Retención en la Fuente

En este campo se deberá seleccionar que tipo de porcentaje aplica a la venta realizada y se calculará su valor automáticamente

Porcentaje

1%

2%

10% u 8%

 1

5.2.9 Porcentaje Retención IVA

En este campo se deberá seleccionar que tipo de porcentaje de retención de IVA aplica a la venta realizada y se calculará su valor automáticamente.

30%

70%
 0.84

100%

5.2.10 Comprobantes Anulados

En este campo se registrarán el número de los comprobantes que han sido anulados dentro del período de registro

Comprobantes anulados

5.3 Menú Reportes de Información

En este menú se podrá visualizar según la empresa y el periodo el reporte detallado de cada comprobante ya sea de compra o de venta, sus valores, autorización y se podrán editar los mismos, dado un caso de equivocación o a su vez eliminar.

Seleccione

Empresa

Iglesia de avivamiento cristiano

Periodo

Enero

Compras

10 por página

Buscar:

Sustento	RUC	T.Comprobante	# Comprobante	Autorización	Subtotal	Tarifa 0%	IVA	Editar	Eliminar
01, Credito	1792166667001	Factura	001-001-1	111345841	10	0	1.2		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-002-8	1113454	0	25	0		
01, Credito	1708896277001	Factura	002-765-943	1006784	200	0	2.4		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-142-457	1103454	0	25	0		
01, Credito	17794345001	Factura	002-47-943	1026784	624	0	74.88		
01, Credito	1708627532001	Factura	001-001-985	1003454	324	0	38.87		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-002-8	1203454	0	43	0		
01, Credito	1708896277001	Nota de Venta	002-765-943	100784	0	57	0		
01, Credito	1708627532001	Nota de Venta	002-142-457	1103454	0	25	0		
01, Credito	17794345001	Factura	002-47-943	1026784	624	0	74.88		

Son 1 de 10 de 43 items

← Anterior 1 2 3 4 5 Proxima →

Ventas

10 por página

Buscar:

Identificación	Número	Valor	Editar	Eliminar
CI	1792166667001	10		
..		

5.4 Menú Reportes Resumen

En esta opción se podrá ver un resumen general de compras, ventas, retenciones de una determinada empresa en un periodo previamente seleccionado, se podrá ver el número de registros y los totales generados, valores que serán tomados en cuenta para la elaboración de las declaraciones en los formularios 103 y 104.

Seleccione

Empresa

Iglesia de avivamiento cristiano ▼

Periodo

Enero ▼

Compras

10 ▼ por página

Buscar:

Código	Transacción	# Registros	BI Tarifa 0%	BI Tarifa 12%	BI No objeto IVA	IVA
01	Factura	63	302.17	6337.41	0.00	760.44
11	PASAJES EMITIDOS POR EMPRESAS DE AVIACION	1	189.91	0.00	0.00	0.00
TOTAL:			492.08	6337.41	0.00	760.44

Son 1 de 2 de 2 items

← Anterior 1 Proxima →

Ventas

Código	Transacción	# Registros	BI Tarifa 0%	BI Tarifa 12%	BI No objeto IVA	IVA
18	DOCUMENTOS AUTORIZADOS EN VENTAS EXCEPTO ND Y NC	4	0.00	4550.00	0.00	546.00
TOTAL:			0.00	4550.00	0.00	546.00

Retención en la fuente de impuesto a la renta

10 ▼ por página

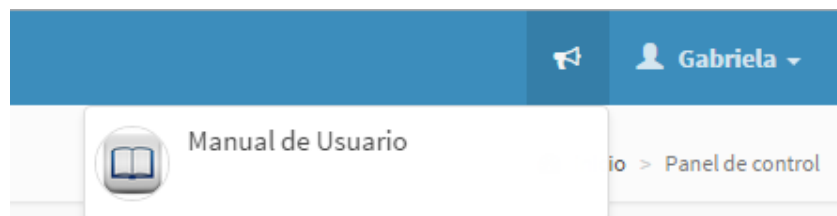
Buscar:

Código	Concepto de retención	# Registros	Base imponible/th>	Valor reterido
307	OTRAS RETENCIONES APLICABLES 2%	3	946.12	18.92
320	ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	1	106.27	8.50

Capítulo 6. Ayuda

6.1 Manual de usuario

El icono de notificación tiene la opción Manual de Usuario.



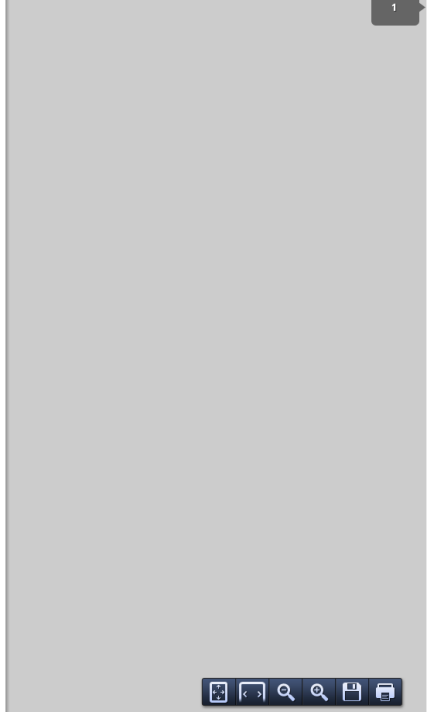
La cual permite desplegar el archivo ManualdeUsuario.pdf al presionar sobre la misma.



GONZÁLEZ
& ASOCIADOS

MANUAL DE USUARIO

CONTROL TRIBUTARIO



ANEXO 2 PRUEBAS REALIZADAS

Datos iniciales		
Fecha: 30 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F0 inicio	
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Verificar el ingreso a la aplicación a través de un súper usuario.		
Datos de entrada: usuario y contraseña	Resultados Esperados: ingresar al sistema	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: ingresar al navegador, digitar la página principal , digitar usuario y contraseña		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha redirigido de la página index.php a la página principal.php	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 30 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F0 inicio	F0.1 validación
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso a la aplicación con un contraseña y nombre de usuarios diferentes.		
Datos de entrada: usuario y contraseña erróneos	Resultados Esperados: no ingresar al sistema	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Ingresar al navegador, digitar la página principal , digitar usuario y contraseña		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje de error datos no validos	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 30 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F1 Adm. de usuarios	F1.1 Ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de un usuario que no existe		
Datos de entrada: datos de usuario	Resultados Esperados: ingresar el usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Ingresar a la página principal , digitar de una manera incorrecta la información		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje no existe ningún ingreso	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 30 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F1 Adm. de usuarios	F1.1 Ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de un nuevo usuario		
Datos de entrada: datos de usuario	Resultados Esperados: ingresar el usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: ingresar a la página principal, digitar correctamente la información		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje de ingreso con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 30 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F1 Adm. de usuarios	F1.2 Actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Actualizar información usuario		
Datos de entrada: correo del usuario	Resultados Esperados: actualizar el usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Ingresar el nuevo correo del usuario en la opción de menú Usuarios, Editar, guardar nueva información		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje de actualización exitosa.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros : Ingreso accesos directos IESS	F1. Adm. Usuarios	
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso a la página principal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.		
Datos de entrada: Acceso Directo	Resultados Esperados: Ingreso página IESS	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Ingresar a la página principal, click en el acceso directo		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
Se direcciono correctamente a la página requerida	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31/12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F1 Adm. de usuarios	F1.2 Actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Aceptar un nuevo usuario		
Datos de entrada: nuevo ingreso	Resultados Esperados: aceptar nuevo usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: ingresar a la página principal, Opción Usuarios, Aceptar Usuario		
2.- Condiciones externas: ninguna		

Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje de guardado con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F1 Adm. de usuarios	F1.2 Cambiar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Rechazar un nuevo usuario		
Datos de entrada: nuevo ingreso	Resultados Esperados: rechazo nuevo usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: ingresar a la página principal, Opción Usuarios, Rechazar Usuario		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado un mensaje de Rechazo de Usuario	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
Menor		
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F2 Adm. de permisos	F2.1 Ver
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Verificar los permisos que tiene cada usuario		
Datos de entrada: Súper Usuario	Resultados Esperados: ver permisos	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: escoger una opción en el cuadro de dialogo usuarios, ver permisos		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado una lista con todos las opciones de menú	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F2 Adm. de permisos	F2.2 Actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: permite actualizar la información de los permisos que tiene cada usuario		
Datos de entrada: Usuarios	Resultados Esperados: actualizar permisos del usuario	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: escoger una opción en el cuadro de dialogo usuarios, cambiar permisos, guardar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado una lista con pero no existió ningún cambio.	Aprobado	
	No aprobado	X
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	X
	Menor	
Observaciones: al parecer no se actualiza la ningún campo		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F2 Adm. de permisos	F2.2 Actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: permite actualizar la información de los permisos que tiene cada usuario		
Datos de entrada: usuario	Resultados Esperados: actualizar permisos del usuario	

Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: escoger una opción en el cuadro de dialogo usuario, cambiar permisos, guardar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado una lista con todos los cambios en las opciones de menú.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.2 actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de una empresa		
Datos de entrada: Ingreso de información	Resultados Esperados: Nueva Empresa	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, Opción Empresas, nuevo , guardar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.2 actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Editar una empresa		
Datos de entrada: Nueva dirección	Resultados Esperados: Edición con éxito	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, Opción Empresas, editar, Nueva dirección, guardar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de guardado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 31 /12/2014	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.2 actualizar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Eliminar una empresa		
Datos de entrada: Eliminar empresa	Resultados Esperados: Eliminación con éxito	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, Opción Empresas, eliminar, aceptar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de eliminación con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 06 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de comprobante de compra		
Datos de entrada: nueva factura	Resultados Esperados: registro de factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Compras, Agregar Compra.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 06 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de Retención en factura		
Datos de entrada: Nuevo	Resultados Esperados: registro de retención en comprobante de retención	
	factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Compras, Ingreso Numero de retención, Selección de porcentaje de retención, Cálculo automático, Agregar Compra.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de comprobante de compra		
Datos de entrada: Ingreso de nota de venta	Resultados Esperados: registro de factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Compras, Agregar Compra.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 06 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de comprobante de compra		
Datos de entrada: nueva factura	Resultados Esperados: registro de factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Compras, Agregar Compra.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de RUC no válido.	Aprobado	
	No aprobado	X
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	X
Observaciones: Es un error de digitación ajeno a la aplicación		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de comprobante de venta		
Datos de entrada: nueva factura	Resultados Esperados: registro de factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Ventas, Agregar Venta.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F3 Adm. de opciones	F3.1 ingresar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Ingreso de Retención de IVA en factura de venta		
Datos de entrada: Nuevo	Resultados Esperados: registro de retención en comprobante de retención	
	factura	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, opción Compras y Ventas, opción Ventas, Ingreso Numero de retención, Selección de porcentaje de retención, Cálculo automático, Agregar Compra.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado mensaje de ingresado con éxito.	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Generar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Generar Reporte de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Reporte mensual	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Información, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado el reporte con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Editar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Editar una factura en el Reporte de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Edición exitosa	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Información, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización, Selección de una factura, Editar		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha guardado los cambios con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Editar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Eliminar una factura en el Reporte de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Edición exitosa	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Información, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización, Selección de una factura, Eliminar.		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha guardado los cambios con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 07 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Generar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Generar Reporte Resumen de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Reporte mensual	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Resumen, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado el reporte con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 08 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Generar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Generar PDF Reporte Resumen de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Reporte PDF mensual	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Resumen, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización, Generar PDF		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha mostrado el reporte con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

Datos iniciales		
Fecha: 08 /01/2015	CU Principal	CU Derivado
Otros :	F4. Adm. de Reportes	F4.1 Generar
Información del Caso de Prueba		
Descripción: Generar Archivo .XML de una empresa		
Datos de entrada: Ninguno	Resultados Esperados: Archivo .XML mensual	
Procedimiento del caso de prueba		
1.- Pasos a seguir: Menú de opciones, opción Facturación, Opción Reportes Resumen, Seleccionar el nombre de la empresa, Seleccionar el mes de visualización, Generar XML		
2.- Condiciones externas: ninguna		
Resultados		
Resultados obtenidos:	Requerimiento	
La aplicación ha generado el reporte con éxito	Aprobado	X
	No aprobado	
	En caso de no ser aprobado especificar:	
	Severidad de la falla	
	Grave	
	Menor	
Observaciones:		

ANEXO 4. REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES



CONTROL DE ASISTENCIA

CAPACITACIÓN GONZALEZ & ASOCIADOS

AUXILIARES CONTABLES

HORARIO

10H00- 13H00

FECHAS

06/01/2015

07/01/2015

08/01/2015

INSTRUCTOR

TANIA ALVAREZ	<i>Tania Alvarez</i>	<i>Tania Alvarez</i>	<i>Tania Alvarez</i>	<i>(M)</i>
ANDREA PAREDES	<i>Andrea Parede</i>	<i>Andrea Parede</i>	<i>Andrea Parede</i>	<i>(M)</i>
LILIBETH TIPAN	<i>Lilibeth Tipan</i>	<i>Lilibeth Tipan</i>	<i>Lilibeth Tipan</i>	<i>(M)</i>

-10



**CONTROL DE ASISTENCIA
CAPACITACIÓN GONZALEZ & ASOCIADOS**

AUXILIARES CONTABLES

HORARIO

14H00- 17H00

FECHAS

06/01/2015

07/01/2015

08/01/2015

INSTRUCTOR

PAOLA PAUCAR	<i>Paola Paucar</i>	<i>Paola Paucar</i>	<i>Paola Paucar</i>	<i>(M)</i>
LUIS MANTILLA	<i>M Mantilla</i>	<i>M Mantilla</i>	<i>M Mantilla</i>	<i>(M)</i>
VERONICA ANCHAPAXI	<i>V Anchapaxi</i>	<i>V Anchapaxi</i>	<i>V Anchapaxi</i>	<i>(M)</i>

-25



**CONTROL DE ASISTENCIA
CAPACITACIÓN GONZALEZ & ASOCIADOS**

SUPER USUARIOS

HORARIO

10H00-13H00

FECHAS

30/12/2014

31/12/2014

INSTRUCTOR

ECO. JORGE GONZALEZ			
ING. JUAN GONZALEZ			
ING. GABRIELA GONZALEZ			