PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

PROPUESTA DE PROCESOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA IMPRESIONES COLORES, EN LA CIUDAD DE QUITO

DAYANA ESTEFANÍA ASIMBAYA ÁVILA

DIRECTOR: DR. EFRAÍN BECERRA PAGUAY, MGTR. MAI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES

QUITO, JUNIO 2019

DIRECTOR:

Dr. Efraín Becerra Paguay, Mgtr. Mai

INFORMANTES:

Ing. Fabián Cueva

Ing. Luis Naranjo

DEDICATORIA

A mis padres quienes con su paciencia, amor y apoyo incondicional me han permitido cumplir mi sueño, gracias por haberme enseñado principios y valores que me servirán a lo largo de mi vida; gracias por inculcar en mí el ejemplo de valentía y esfuerzo, no temer a las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud, guiarme por el camino correcto y permitirme cumplir mi objetivo.

A mis padres Carmita y Antonio por ser mi inspiración a través de su amor y buenos valores, gracias a su esfuerzo ahora culmino esta etapa. Darles las gracias por acompañarme en cada momento de mi vida; seré un orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí.

Agradezco a mi director de tesis, Dr. Efraín Becerra Paguay por guiar esta investigación, compartir su conocimiento y formar parte de este objetivo alcanzado.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **1**

1 ANTECEDENTES Y ASPECTOS GENERALES **2**
1.1 Antecedentes e historia de la empresa 2
1.2 Misión 4
1.3 Visión 4
1.4 Valores 4
1.5 Organigrama estructural 5
1.6 Organigrama personal 5
1.7 Organigrama funcional 6
1.8 Base legal 7
1.8.1 Registro Único de Contribuyentes (RUC) 7
1.8.2 Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE) 10
1.9 Proveedores 10
1.10 Clientes 11
1.11 Competencia 11

2 MARCO TEÓRICO **12**
2.1 Empresa 12
2.1.1 Partes interesadas 12
2.2 Contabilidad 13
2.3 Administración 14
2.4 Procesos 15
2.4.1 Elementos 15
2.4.2 Proceso contable 17
2.4.3 Proceso administrativo 19
2.4.3.1 Etapas del proceso administrativo 19
2.4.4 Características 21
2.5 Gestión de procesos 22
2.6 Diseño de procesos 22

2.6.1 Jerarquía de los procesos 22
2.6.2 Diagrama de flujo 23
2.6.2.1 Tipos de Diagramas de flujos o Flujogramas 23
2.6.3 Simbología y su significado 24

3 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA 27
3.1 FODA 27
3.2 Características internas 29
3.3 Posicionamiento en el mercado 30
3.4 Productos y servicios 30
3.5 Procesos actuales de la empresa 31
3.5.1 Procesos Contables 31
3.5.1.1 Caja – Cobranza 31
3.5.1.2 Facturación 34
3.5.1.3 Notas de crédito 34
3.5.1.4 Devolución de cheques 35
3.5.1.5 Inventarios 36
3.5.2 Proceso Administrativo 37
3.5.2.1 Reclutamiento 37

4 PROPUESTA DE PROCESOS 40
4.1 Procesos contables 40
4.1.1 Caja – cobranzas 40
4.1.2 Facturación 45
4.1.3 Notas de crédito 50
4.1.4 Inventarios 51
4.2 Procesos administrativos 54
4.2.1 Reclutamiento 54

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 58
5.1 Conclusiones 58
5.2 Recomendaciones 58

REFERENCIAS 60

ANEXOS 62
Anexo 1: Entrevista #1 63
Anexo 2: Entrevista #2 64
Anexo 3: Entrevista #3 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología y significado de los elementos de un proceso 25
Tabla 2: FODA 27
Tabla 3: Tiempos de entrega de una orden de producción según el departamento 29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama estructural 5
Figura 2: Organigrama personal 5
Figura 3: Organigrama funcional 6
Figura 4: RUC de la empresa registrado en el SRI 8
Figura 5: Registro único de contribuyentes de Impresiones Colores 9
Figura 6: Licencia única de actividades económicas de Impresiones Colores 10
Figura 7: Elementos de un proceso 17
Figura 8: Proceso contable 17
Figura 9: Proceso actual contable – efectivo 32
Figura 11: Proceso actual contable - crédito 33
Figura 16: Proceso contable – notas de crédito actual 35
Figura 18: Proceso de inventarios actual 37
Figura 20: Proceso de reclutamiento actual 39
Figura 10: Proceso propuesto contable- efectivo 41
Figura 12: Proceso propuesto contable - crédito 43
Figura 13: Proceso facturación actual 45
Figura 14: Proceso de facturación semanal actual 47
Figura 15: Proceso de facturación mensual actual 49
Figura 17: Proceso contable – devolución de cheques actual 51
Figura 19: Proceso de inventarios propuesto 53
Figura 21: Proceso de reclutamiento propuesto 56

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas enfrentan la necesidad de mejorar o cambiar sus procesos tanto contables como administrativos regularmente para que tengan un control de sus actividades y así la empresa y el personal que labora en la misma pueda desempeñarse de una mejor manera; ya que sin dicha gestión la empresa podría fracasar debido a diferentes factores como tecnológicos, económicos y políticos que amenazan su crecimiento.

Es así como se ha escogido a Impresiones Colores para el desarrollo de este proyecto de investigación, la empresa se dedica a brindar servicios tecnológicos digitales por lo que cuenta con la mejor tecnología para la elaboración de placas CTP (o matrices para offset), impresión láser, gigantografía y terminados de impresos digitales.

El presente proyecto está conformado por cinco capítulos: el capítulo uno comprende antecedentes y aspectos generales de la empresa. En el capítulo dos se detalla el marco teórico. El capítulo tres abarca el análisis situacional de la empresa. En el cuarto capítulo se presenta la propuesta de procesos para la empresa. Finalmente en el capítulo cinco se redacta tanto conclusiones como recomendaciones.

1 ANTECEDENTES Y ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes e historia de la empresa

En 1982 el señor Fausto Pérez egresó del colegio de artes plásticas llamado "Instituto de artes plásticas Daniel Reyes" ubicado en san Antonio de Ibarra, graduándose en la especialidad de "pintura"; con los conocimientos adquiridos en esta institución y al tener 17 años de edad no podía ingresar a un trabajo particular al ser menor de edad y ya que los recursos no le permitían acceder a estudios universitarios decidió adquirir experiencia en los ámbitos complementarios que la educación básica no ofrecen como son: metalmecánica, carpintería, entre otros.

En 1984 adquirió conocimientos de serigrafía mediante un curso teórico práctico en la ciudad de Ibarra.

Trabajó por distintos talleres artesanales de dibujo artístico y serigrafía, con el pasar del tiempo decidió realizar su propio emprendimiento, en 1986 a la edad de 21 años incursionó en un taller artesanal bajo la razón social de "Estampados Colores" el cual prestaba servicios de dibujo artístico, rotulación y serigrafía. Tuvo gran acogida en el mercado Ibarreño enfocado a satisfacer las necesidades de estudiantes, empresas textiles y público en general.

En 1988 se incorpora al magisterio nacional dictando la cátedra de Dibujo Técnico Mecánico en la institución "Gustavo Becerra Ortiz" ubicado en la concordia recinto las Villegas; dicha labor la realizó durante un año lectivo, luego de lo cual forma parte de un grupo de docentes de distintos lugares del país con quienes fundó el Colegio de Bellas Artes "Esmeraldas", institución en la que prestó sus servicios como inspector general y docente en la cátedra de "Artes Gráficas".

A partir de 1992 toma la decisión de prestar servicios en la empresa privada, que venía desempeñando en sus tiempos libres luego de la docencia, el producto fabricado y comercializado en mercados textiles obtuvo gran aceptación. Se trasladó la idea del

negocio hacia la ciudad de Quito dedicándose a la producción masiva de transfer textil elaborado en serigrafía, distribuyéndose inicialmente en el Centro Comercial Ipiales y la Bahía de Guayaquil a fábricas textiles y deportivas como también participando en ferias populares o aniversarios de distintas ciudades como: Ibarra, Atuntaqui, Quevedo, Balzar, Guayaquil, Ambato, entre otras.

En 1995 se ejecuta la proyección de exportación del producto en mercados internacionales focalizándose a distintos países de Latinoamérica como: Colombia, Perú y Venezuela. Dándose un gran crecimiento y satisfacciones laborales al contar con 36 colaboradores y permitiendo el desarrollo técnico más importantes ya que se llegó a investigar las diversas formas de producción en el ámbito del transfer textil dentro de la producción masiva conocidos hoy en día como litografía; y la realización de artes y el dibujo mediante procesos computarizados en el sistema no tradicional PC especializándose en el funcionamiento de los programas de CorelDRAW desarrollo que permitió establecer el nuevo emprendimiento aperturado hasta hoy en día bajo la razón social de "IMPRESIONES COLORES" creada para satisfacer la necesidad de empleo y desarrollo de la nueva generación familiar, ya que los sobrinos del núcleo familiar se encontraban egresando de un colegio de computación vinculándose al diseño gráfico para satisfacer las necesidades del profesional serigráfico para complementar el área de atención con profesionales de artes gráficas, situación que permitió posicionarse en el ámbito digital de las artes gráficas viendo un beneficio junto con la tecnología y sus últimos adelantos ya que el taller artesanal "ESTAMPADOS COLORES" sufrió una crisis económica a consecuencia de cambio monetario en el año 2000 posicionando al dólar como la nueva moneda del Ecuador lo cual afecto a la competitividad a la empresa ya que su producto poseía mayor valor de venta comparado con países como: Brasil y Argentina.

Impresiones colores es una empresa de servicios tecnológicos digitales orientado a satisfacer las necesidades del profesional gráfico por lo que cuenta con la mejor tecnología para la elaboración de placas CTP (o matrices para offset), impresión láser, gigantografía y terminados de impresos digitales. Impresiones Colores posee la satisfacción de prestar sus servicios al mercado gráfico durante 18 años y se ha migrado del ámbito artesanal a la pequeña industria (Pérez, F., 2018).

1.2 Misión

Se refiere a la razón de ser de la compañía y orienta su planificación.

La misión de la empresa es la siguiente:

"Somos una empresa competente con personal técnico, calificado que ofrece servicios de impresión digital, CTP (placa directa), Plother con resolución fotográfica 1440 dpi y diseño con tecnología de punta". (Impresiones Colores, 2010)

1.3 Visión

La visión de la empresa es la siguiente:

"En el 2015 ser la empresa líder en el mercado local, satisfaciendo las necesidades de sus clientes con altos estándares de calidad, contribuyendo al desarrollo y bienestar de su personal y sus dueños". (Impresiones Colores, 2010)

1.4 Valores

> "Son importantes para formular la estrategia, establecer el clima organizacional y determinar la dirección de la compañía a través de su visión en consecuencia sus valores, preferencias y actitudes hacia el riesgo deben examinarse con cuidado ya que influye en la estrategia" (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

La empresa IMPRESIONES COLORES posee los siguientes valores los cuales son fundamentales para el desarrollo de sus actividades.

- Lealtad
- Transparencia
- Solidaridad
- Integridad
- Ética profesional

1.5 Organigrama estructural

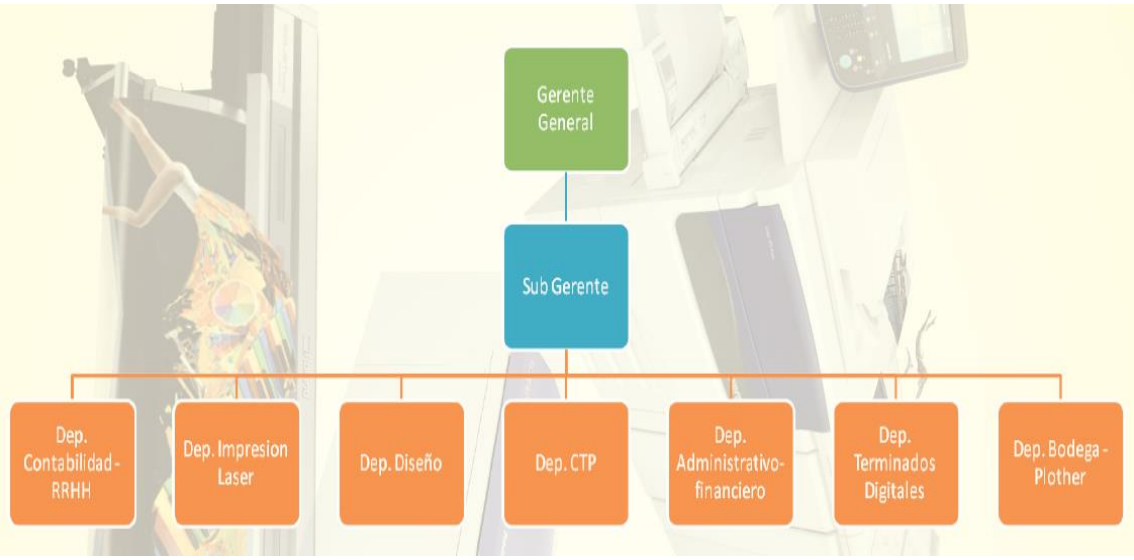


Figura 1: Organigrama estructural

Fuente: (Impresiones Colores, 2018)

1.6 Organigrama personal

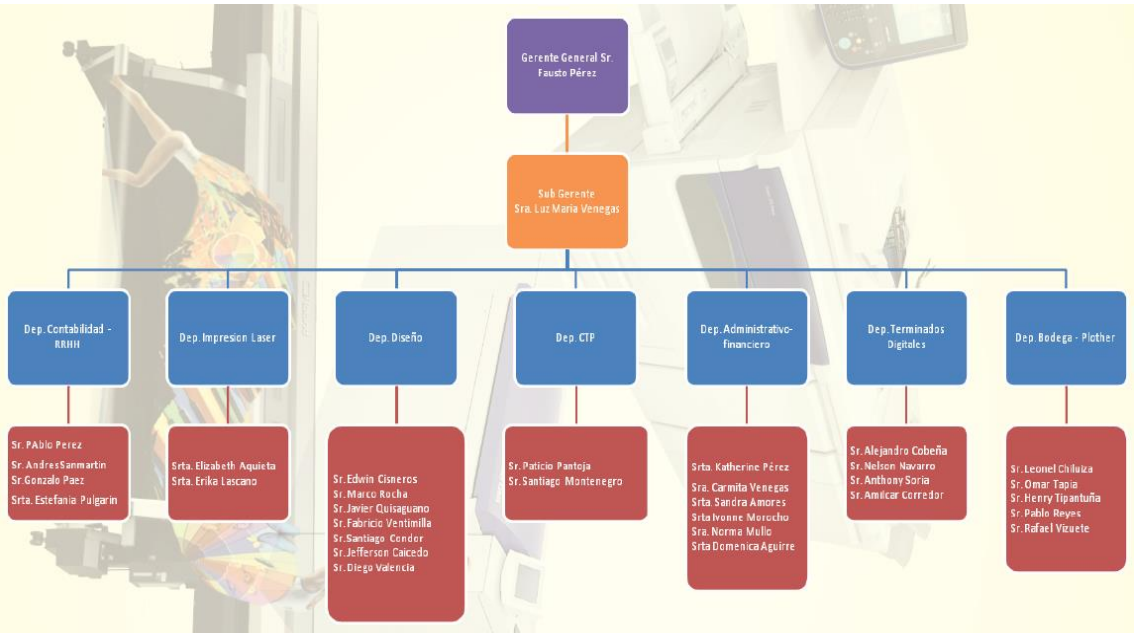


Figura 2: Organigrama personal

Fuente: (Impresiones Colores, 2018)

1.7 Organigrama funcional

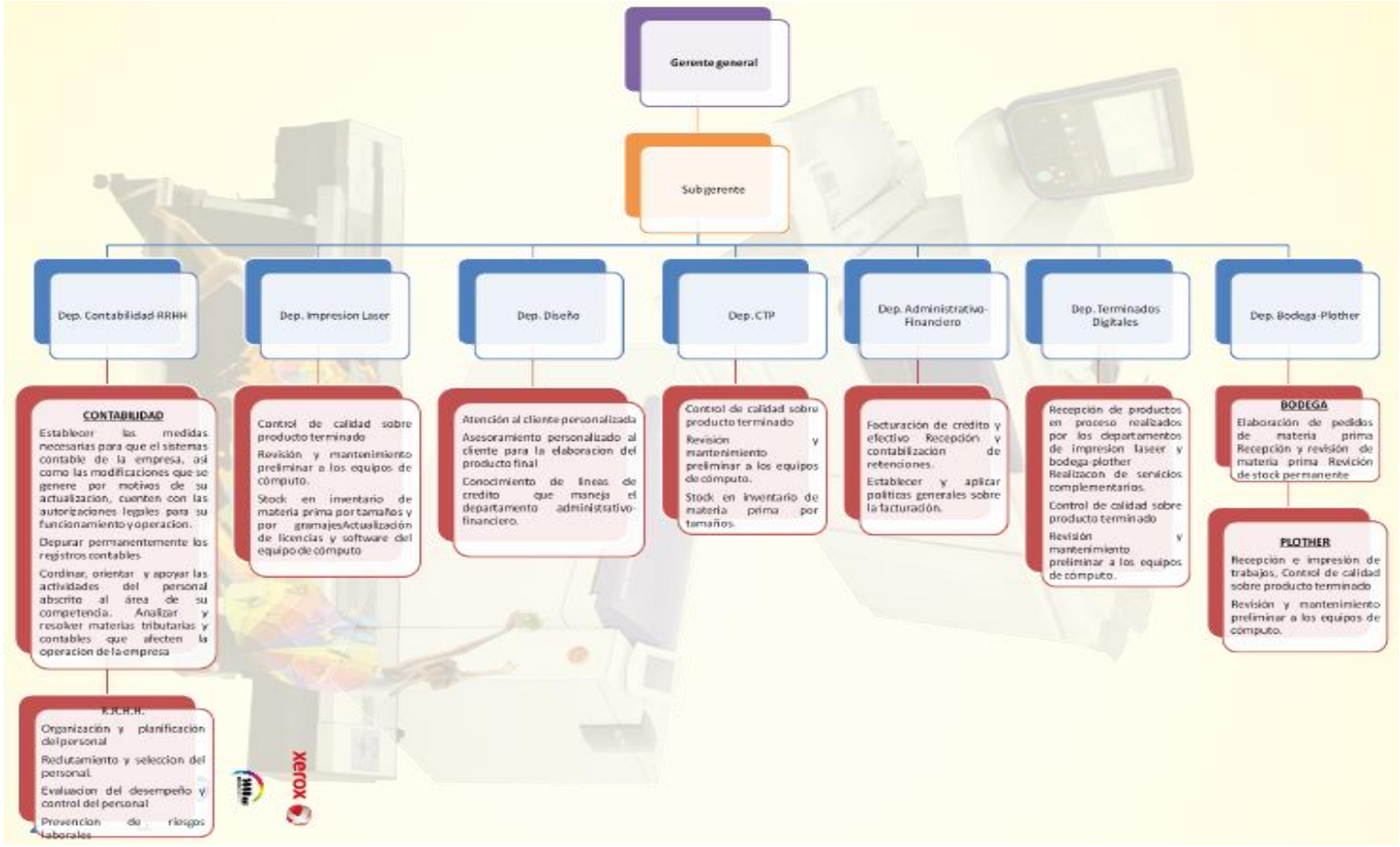


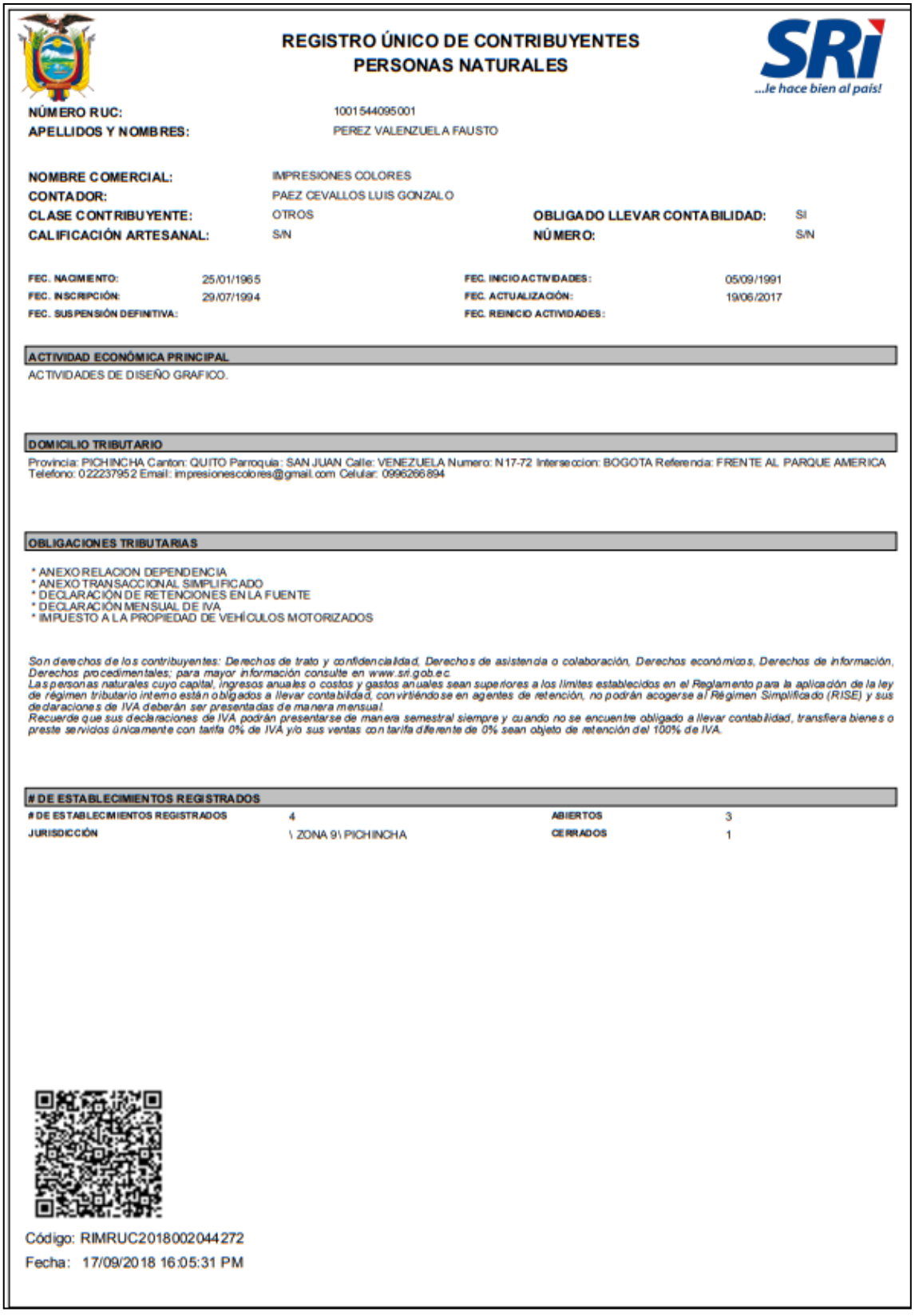
Figura 3: Organigrama funcional

Fuente: (Impresiones Colores, 2018)

1.8 Base legal

1.8.1 Registro Único de Contribuyentes (RUC)

La inscripción en el SRI (Servicio de Rentas Internas) se efectuó el cinco de septiembre de mil novecientos noventa y uno, constando como razón social PÉREZ VALENZUELA FAUSTO, siendo su nombre comercial IMPRESIONES COLORES, con el siguiente número de RUC 1001544095001, y su actividad principal es ACTIVIDADES DE DISEÑO GRÁFICO.



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1001544095001
APELLIDOS Y NOMBRES: PEREZ VALENZUELA FAUSTO

NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES
CONTADOR: PAEZ CEVALLOS LUIS GONZALO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 25/01/1965
FEC. INSCRIPCIÓN: 29/07/1994
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/09/1991
FEC. ACTUALIZACIÓN: 19/06/2017
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: VENEZUELA Numero: N17-72 Interseccion: BOGOTA Referencia: FRENTE AL PARQUE AMERICA
Telefono: 022237952 Email: impresionescolores@gmail.com Celular: 0996266894

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

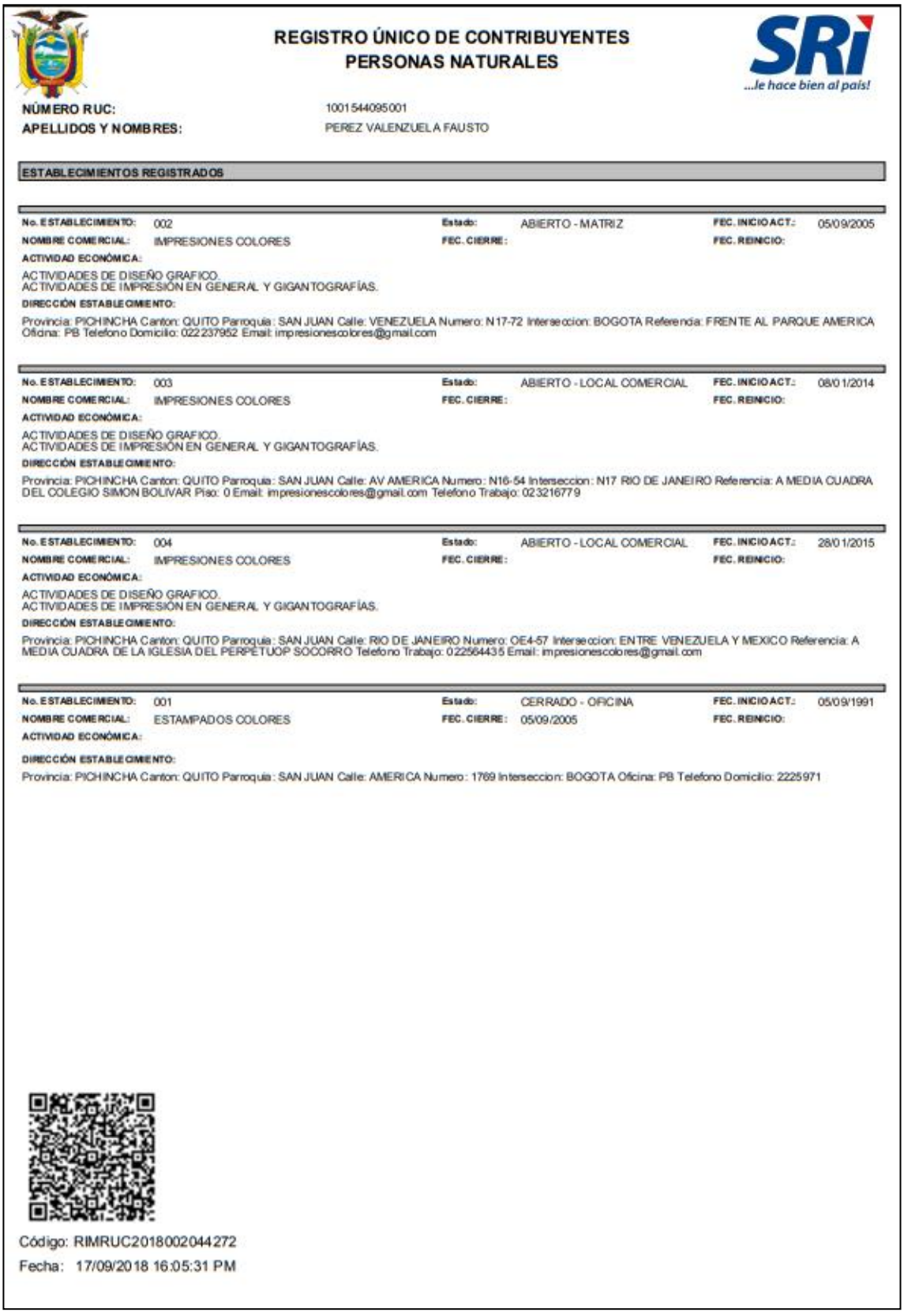
Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

 # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	4	**ABIERTOS**	3
JURISDICCIÓN	\ ZONA 9\ PICHINCHA	**CERRADOS**	1

Código: RIMRUC2018002044272
Fecha: 17/09/2018 16:05:31 PM

Figura 4: RUC de la empresa registrado en el SRI



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1001544095001
APELLIDOS Y NOMBRES: PEREZ VALENZUELA FAUSTO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 05/09/2005
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: VENEZUELA Numero: N17-72 Interseccion: BOGOTA Referencia: FRENTE AL PARQUE AMERICA Oficina: PB Telefono Domicilio: 022237952 Email: impresionescolores@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/01/2014
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: AV AMERICA Numero: N16-54 Interseccion: N17 RIO DE JANEIRO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL COLEGIO SIMON BOLIVAR Piso: 0 Email: impresionescolores@gmail.com Telefono Trabajo: 023216779

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 28/01/2015
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: RIO DE JANEIRO Numero: OE4-57 Interseccion: ENTRE VENEZUELA Y MEXICO Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA IGLESIA DEL PERPETUOP SOCORRO Telefono Trabajo: 022564435 Email: impresionescolores@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** CERRADO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 05/09/1991
NOMBRE COMERCIAL: ESTAMPADOS COLORES **FEC. CIERRE:** 05/09/2005 **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: AMERICA Numero: 1769 Interseccion: BOGOTA Oficina: PB Telefono Domicilio: 2225971

Código: RIMRUC2018002044272
Fecha: 17/09/2018 16:05:31 PM

Figura 5: Registro único de contribuyentes de Impresiones Colores

1.8.2 Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE)

La Licencia Única de Actividades Económicas es un documento habilitante indispensable para el ejercicio de la actividad económica que desempeña IMPRESIONES COLORES.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS (LUAE) No. 0399842

2018

EL GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, CONFIERE LA PRESENTE LICENCIA

nero Trámite	2018RENWEBLUAE21325	RAET (N° Patente)	205367
nero Licencia	173345	Predio Local	378532
ón Social	PEREZ VALENZUELA FAUSTO	Procedimiento	Simplificado - CATEGORIA 1
mbre Comercial	IMPRESIONES COLORES		
nero RUC	1001544095001		
cción	SAN JUAN - AMERICA / VENEZUELA / N17-72 / BOGOTA		

digo CIIU	Actividad Económica	No. ICUS
41003	ACTIVIDADES DE DISEÑADORES GRÁFICOS.	188862 CS2

TORIZACIONES ADMINISTRATIVAS INCLUIDAS EN LA PRESENTE LUAE — VIGENCIA HASTA: 10/31/2019
RMISO DE FUNCIONAMIENTO DE BOMBEROS: 42385784027

PRESENTE LICENCIA NO EXIME AL ESTABLECIMIENTO DE POSIBLES SANCIONES POR DESACATO A LAS ORDENANZAS METROPOLITANAS VIGENTES

resente LUAE podrá ser extinguida por la Autoridad Administrativa Otorgante, cuando hubiere sido emitida sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o reglas
icas que le hubiere sido aplicable.
stablecimiento queda sujeto a supervisiones periódicas de las condiciones de funcionamiento.
ocumento debe exhibirse obligatoriamente en un lugar visible.
o, 25 de octubre del 2018

GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Página 1 de 1

Figura 6: Licencia única de actividades económicas de Impresiones Colores

1.9 Proveedores

Los principales proveedores que posee la empresa IMPRESIONES COLORES son:

- EXPOMEDIOS
- GLOBAL GRAPHIC
- IMMEVI
- ADFOLSA
- VICTOR HUGO CAICEDO
- ARCLAD

1.10 Clientes

La empresa cuenta con 4859 clientes en lo que va del año 2018, de los cuales a continuación se mencionan los clientes potenciales:

- Pazmiño Edgar
- Robles Franklin
- Aguilar Vicente
- AQUATTROPRINT CIA. LTDA.
- GLOBAL PRINT

1.11 Competencia

La competencia que la empresa Impresiones Colores es:

- SERVICIOS PUBLICITARIOS EXPRESS DIGITAL
- NOVA QUALITY SERVICE
- JK IMPRIMA
- LETRA SIGMA

Pero también posee competencia en diferentes ramas de los servicios que esta posee y estas son:

Servicio Laser y CTP:

- CIMAGRAPH

Servicio impresión LASER:

- PRINT MARKET Gigantografías
- Función Ideas Creativas

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Empresa

Según la Real Academia, empresa es una acción ardua y dificultosa que valerosamente un individuo comienza o inicia. En el ámbito profesional del desarrollo de las empresas y organizaciones.

"Entidad legal, económica, social y moral en la que inversionista, empresarios e individuos capacitados se unen con el objeto de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado que opera.". (Hernández & Palafox, 2012)

2.1.1 Partes interesadas

Las empresas no son entidades aisladas o autosuficientes, sino que hay muchos actores de cuyo resultado depende la empresa para su propio desarrollo.

Entre las principales partes interesadas en una empresa están las siguientes:

a) Los accionistas

Tienen su capital o parte de él en la empresa, y por lo tanto, se interesan en el debido desarrollo de la empresa.

b) El factor humano o colaboradores de la empresa

Tienen interés en que ésta tenga un desarrollo y cumpla continuamente, porque su empleo depende de ella.

c) Los proveedores y distribuidores

En muchas ocasiones, el negocio de los proveedores depende del desarrollo de la empresa "núcleo" a la que le suministran recursos. Confían en ella al otorgarle crédito y al contratar a personal para hacerle llegar lo que necesita. A su vez, los distribuidores tienen instalaciones o dedican parte de ellas para vender los productos de la empresa "núcleo", y por lo tanto, les interesa su desarrollo y permanencia.

d) Los sindicatos

Organismos que defienden los derechos laborales; sin embargo, también deben cuidar las fuentes de empleo, la productividad y la calidad.

e) La comunidad y las autoridades donde opera la empresa

La comunidad obtiene beneficios por el consumo de los trabajadores en el lugar, mientras que las autoridades recaudan impuestos por la derrama económica que genera actividad empresarial.

f) El sector educativo

Indirectamente es una parte interesada al formar expertos para la actividad empresarial, y estar atento a la demanda de sus egresados y de las capacidades que requieren para su contratación (Hernández & Palafox, 2012).

2.2 Contabilidad

Ramos, V. G. E. (1998). Menciona "la contabilidad es una técnica y presenta en términos monetarios y de manera sistemática, las operaciones realizadas por una persona o empresa" (pág. 1).

Según Wals, S. (2009). Contabilidad es la disciplina que se encarga de elaborar registros, clasificar datos, calcular situaciones y proporcionar información veraz y

oportuna, sobre las operaciones comerciales que realizan las empresas, para lo cual se apoya en principios de contabilidad y técnicas rigurosas.

Menciona Vite, R. V. T. (2017):

> "La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos." (pág. 5).

2.3 Administración

Según Correa, F. (2009). Administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Esta definición básica debería ampliarse.

- Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de: planeación, organización, dirección y control.
- La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.
- Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.
- La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.
- La administración persigue la productividad, lo que implica la eficacia y la eficiencia.

Ramírez, C. C. (2009), menciona "la administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar" (pág. 5).

2.4 Procesos

Un proceso se define como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO9000, 2005).

Por otra parte, y según EUKALIT (2018), define a un proceso como:

> Cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas (Intervinientes) desarrollan para hacer llegar una Salida a un Destinatario a partir de unos recursos que se utilizan (Recursos amortizables que necesitan emplear los intervinientes) o bien se consumen (Entradas al proceso) (pág. 2).

> La palabra proceso viene del latín “processus”, que significa avance y progreso, es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs, productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados (Tandazo Regalado, 2013, págs. 3,4).

2.4.1 Elementos

Según la norma ISO9001 (2013), todo proceso se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos:

> **Entradas:** Las entradas de un proceso responden a criterios de aceptación definidos, también puede haber alguna entrada con información proveniente de un proveedor interno. Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo, materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, etc.). En definitiva, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos anteriores (proveedores internos y externos) que dan lugar a la entrada de los procesos. (pág. 1).
>
> **Salidas:** Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso. De forma similar, las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. En general, son la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso. (pág. 1).

Recursos: Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera. (pág. 1).

Según la Norma ISO 9001 (2015), Cuarta Actualización:

Personas: La Organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. (pág. 34)

Infraestructura: La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. (pág. 34)

La infraestructura puede incluir:

- Edificios y servicios asociados.
- Equipos, incluyendo hardware y software.
- Recurso de trasporte.
- Tecnologías de la información y comunicación.

Propietarios: Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad del mismo. El propietario del proceso supervisa los indicadores que demuestran que el proceso está bajo control y permiten establecer objetivos de mejora. (pág. 34)

Indicadores: Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces). (pág. 34)

Clientes: Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro u otros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final). (pág. 34)



Figura 7: Elementos de un proceso

Fuente: (INCOTEC, 2015)

2.4.2 Proceso contable

Según (Picazo Cornejo, 2012) un proceso contable es:

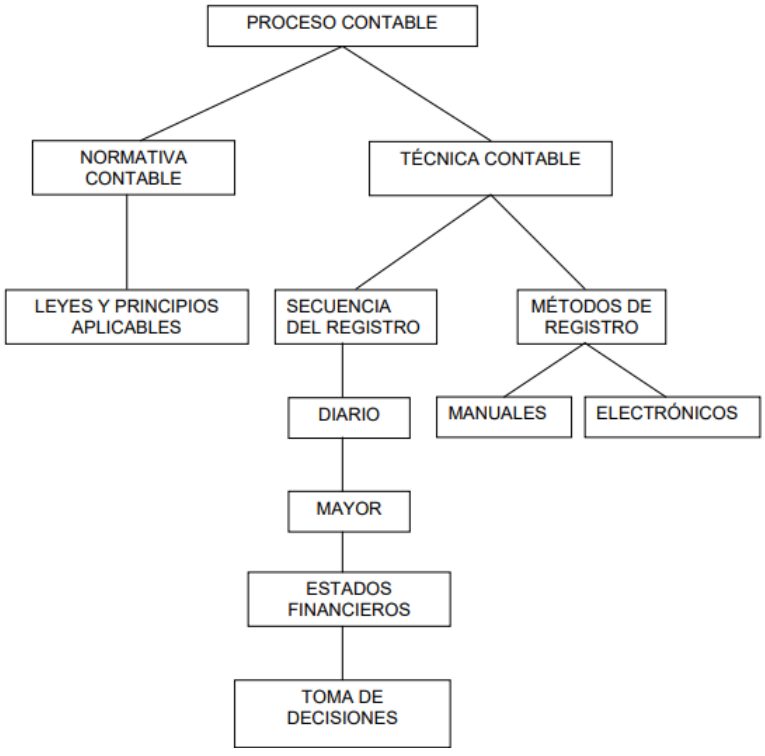


Figura 8: Proceso contable

Como señala Ramos, V. G. E. (1998). La información contable que presenta una empresa es elaborada a través de lo que llamamos proceso contable. El proceso contable es un ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas

para la obtención de los estados financieros. Este proceso está formado de los siguientes pasos:

1. Registrar las transacciones en el diario general.
2. Pasar la información del diario general al mayor general.
3. Obtener la balanza de comprobación.
4. Registrar los asientos de ajuste.
5. Obtener la balanza de comprobación ajustada.
6. Formular los estados financieros.
7. Hacer los asientos de cierre.
8. Obtener la balanza de comprobación después del cierre.

(Josar, s.f.) Menciona que el sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos utilizando relacionada con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo, el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

1. Registro de la actividad financiera: en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad.

2. Clasificación de la información: un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones.

3. Resumen de la información: para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida.

2.4.3 Proceso administrativo

Como señala, (Blandez Ricalde, 2014), el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

Según (Cordova, 2012) El proceso administrativo permite a la administración cumplir con su misión, de producir o prestar bienes y servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo.

Como menciona (UNAM, 2006), el proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

2.4.3.1 Etapas del proceso administrativo

Según Silva (2016) las etapas del proceso administrativo con sus respectivos principios son:

Planeación

> Fija el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización. (págs. 3-6)

Etapas:

Propósitos: Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social. (págs. 3-6)

Objetivos: Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente. (págs. 3-6)

Estrategia: Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. (págs. 3-6)

Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos y no se sancionan. (págs. 3-6)

Presupuestos: Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan. (págs. 3-6)

Pronósticos: Es prever las cosas que pudieran suceder.

Organización

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (págs. 3-6)

Etapas

División del Trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo. (págs. 3-6)

Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia. (págs. 3-6)

Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud. (págs. 3-6)

Dirección

Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través, de la motivación, comunicación y supervisión. (págs. 3-6)

Etapas:

Toma de Decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.

Integración: Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.

Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.

Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

Supervisión: Checar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

2.4.4 Características

- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan.
- Transforma entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
- Los procesos se comportan son dinámicos.

- Los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.

- Los procesos se operan y gestionan.

- Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

- Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes. (Beltrán Sanz, J., 2008)

2.5 Gestión de procesos

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (Bravo Carrasco, Gestión de procesos, 2011).

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes (Bravo Carrasco, 2008).

2.6 Diseño de procesos

2.6.1 Jerarquía de los procesos

Cuando se habla de jerarquía de procesos, es decir, procesos compuestos por otros procesos.

a) Macroprocesos o procesos de alto nivel. Un macroproceso puedes estar compuesto por otros macroprocesos o por procesos operativos**.** (Bravo Carrasco, 2008)

b) Proceso operativo es aquel que ya no se puede dividir más en otros procesos, puesto que llegó al nivel atómico, solamente se puede seguir identificando sus actividades. (Bravo Carrasco, 2008)

2.6.2 Diagrama de flujo

Aiteco (2009) menciona que:

Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo desigual que contiene una un detalle de la fase de un proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

De acuerdo a Manene (2011) un diagrama de flujo es:

La representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades implicadas y los responsables de su realización, es decir, viene a ser la representación simbólica o gráfica de un procedimiento administrativo. (parr.1).

Según los dos autores mencionados se puede concluir que un diagrama de flujo o flujograma es un gráfico que nos ayuda a representar los pasos para realizar una o varias tareas que un proceso conlleva, el mismo que se compone por ciertas figuras que tienen su propio significado.

2.6.2.1 Tipos de Diagramas de flujos o Flujogramas

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2019), existen tres tipos de diagramas de flujos o flujogramas que a continuación se detalla:

1. **Diagrama de flujo vertical**

Denominado gráfico de análisis del proceso. En este gráfico existen columnas y líneas. Donde en las columnas están los símbolos (de operación, transporte, control, espera y

archivo), el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo utilizado, en el diagrama de flujo estas dos últimas son opcionales. Cada línea establece la secuencia de los procesos haciendo referencia a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es útil cuando se requiere armar un procedimiento, ayudar en la formación del personal y normalizar el trabajo.

2. **Diagrama de flujo horizontal**

   En este flujo se utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo la secuencia de información se presenta de forma horizontal. E el flujo horizontal se puede destacar a personas, unidades u organismos que forman parte del que se va a llevar a cabo en un procedimiento, lo cual permite ver las actividades y responsabilidades que son fijadas a cada uno de estos actos y así poder hacer comparaciones de la distribución de tareas y normalizar o reestructurar el trabajo.

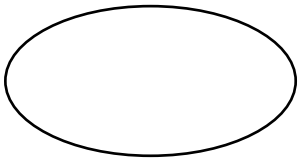
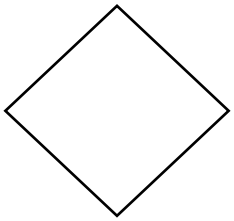
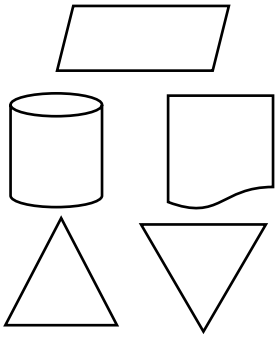
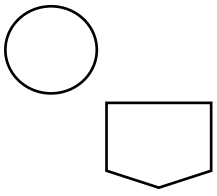
3. **Diagrama de flujo de bloques**

   Este diagrama representa la rutina mediante una secuencia de bloques atados entre sí con su significado. En este diagrama se utilizan símbolos muchos más variados que los diagramas anteriores, y no se limita en líneas y columnas preestablecidas en el gráfico. Es una manera fácil de personificar un proceso mediante la utilización de bloques que muestran paso a paso el desarrollo del mismo.

2.6.3 Simbología y su significado

Los principales símbolos utilizados para elaborar el diagrama de flujo de un proceso se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1: Simbología y significado de los elementos de un proceso

Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y a la última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Aparece cuando es necesario tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Utilizada para unir el resto de símbolos entre sí, indicando la dirección secuencial de las actividades.
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso, o para recoger salidas generadas durante el desarrollo del mismo.
	Conectores	Usados para representar conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos.

Con los cuatro primeros símbolos es posible dibujar el diagrama de flujo de cualquier proceso, independientemente de su complejidad. Además de estos símbolos, es frecuente utilizar algunos otros para señalar entradas y salidas que surgen en actividades del

proceso. Cuando decidamos dibujar los diagramas de flujo de nuestros procesos deberemos acordar la convención de signos a utilizar, con el fin de evitar anomalías en la construcción e interpretación de los flujogramas. Pardo, Á. J. M. (2012).

3 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

3.1 FODA

El FODA es una técnica de planeación que nos proporciona información necesaria para tomar medidas correctivas, crear y ajustar estrategias para que disminuyan las debilidades y controlar las amenazas.

A continuación se presenta el FODA (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas) de la empresa Impresiones Colores:

Tabla 2: FODA

AMENAZAS	FORTALEZAS
• Incremento de aranceles y cantidades limitadas para la importación por medio de la Aduana del Ecuador (SENAE) o por el Estado ecuatoriano. • Nuevos competidores que posean ventaja competitiva en el mercado. • Situación económica y política del país.	• Cuenta con personal capacitado y experimentado. • Cuenta con tecnología de punta. • Productos de calidad y servicios eficientes. • Aprendizaje de nuevas tendencias en el mercado. • Creación de promociones en beneficio para los clientes. • Variedad de productos y servicios de alta tecnología. • Atención al cliente continua y personalizada. • Líder en el mercado de imprenta digital. • Productos y servicios de calidad para sus clientes.
DEBILIDADES	**OPORTUNIDADES**

• No poseer un seguimiento posventa sobre atención al cliente. • Falta de compromiso del personal hacia la empresa. • No poseer un proveedor especializado en el servicio técnico de la maquinaria. • Falta de trabajo en equipo entre los diversos departamentos. • Falta de rotación del personal para el conocimiento de todos los procesos. • Falta de seguimiento en la recepción y culminación de la orden de trabajo.	• Amplio mercado gráfico insatisfecho. • El negocio se puede expandir por medio de la aplicación de nuevas tecnologías. • Se debe potencializar el conocimiento sobre los aranceles de importación tanto de materia prima como de productos publicitarios. • Ampliación de la oferta para la atención al cliente.

Fortalezas

- Cuenta con personal capacitado y alta tecnología.
- Productos de calidad y servicios eficientes.
- Creación de promociones y descuentos para el cliente.
- Líder en el mercado de imprenta digital.
- Excelente posicionamiento en la mente del profesional.

Oportunidades

- Cumplir las expectativas del profesional gráfico.
- Crecimiento del negocio por medio de la apertura de nuevas sucursales a nivel nacional.
- Atención al cliente continua y personalizada.
- Cuenta con personal experimentado y capacitado.

Debilidades

- No poseer un seguimiento posventa.
- Falta de compromiso del personal hacia la empresa.

- No poseer un proveedor especializado en el servicio técnico de la maquinaria
- Falta de trabajo en equipo entre los departamentos.
- Falta de rotación del personal para el conocimiento de todos los procesos.

Amenazas

- Ampliación de la oferta para la atención al cliente.
- Aplicación de nuevas tecnologías en la empresa y la manera de vender los productos y servicios.

3.2 Características internas

La organización posee líneas de autoridad que se han creado tanto por la gerencia siendo la máxima autoridad como las departamentales las misma que tienen responsabilidad hacia el cumplimiento de objetivos fusionando los recursos materiales y humanos de una manera sistemática, acorde a la organización, facilitando que el trabajo sea eficiente, y promoviendo la colaboración y la comunicación entre los mismos.

Impresiones Colores brinda servicio de diseño gráfico y productos personalizados de alta calidad según las necesidades del cliente y cuenta con productos importados y nacionales, la empresa facilita diferentes formas de pago como:

- Pago en efectivo.
- Cheque.
- Tarjeta de crédito o débito.
- Crédito previamente autorizado.

Las órdenes de producción recibidas por Impresiones Colores poseen diferentes tiempos de entrega dependiendo el departamento, como a continuación se detalla:

Tabla 3: Tiempos de entrega de una orden de producción según el departamento

DEPARTAMENTO	TIEMPO DE ENTREGA
Impresión laser	10-15 minutos

Diseño	30-60 minutos
CTP	15 minutos (por juego de placas)
Bodega-plotter	30 minutos (metro de impresión)
Terminados digitales	30-60 minutos

3.3 Posicionamiento en el mercado

El posicionamiento en el mercado es como el servicio o producto ofertado por la organización se encuentra en el pensamiento del consumidor, y también donde se lo relaciona con la competencia; tomando en cuenta las características que lo distinguen y por la cual el consumidor otorga su preferencia ante otros.

Impresiones Colores aplica estrategias de marketing como son la publicidad a través de las redes sociales que les permiten a los clientes estar al tanto de todo los productos o servicios ofertados por la empresa a precios accesibles otorgando a Impresiones Colores un posicionamiento estable en el mercado de las artes gráficas.

3.4 Productos y servicios

La empresa Impresiones Colores ofrece el *servicio de diseño gráfico* de alta calidad contando con profesionales titulados en Diseñado Gráfico y Comunicación Visual; adicional ofrece productos como:

- Impresión en plotter en los materiales de lona, vinil, canvas, fotográfico couche de 115gr.

- Impresión láser sobre los materiales de Bond, marfiliza, plegable, hilo, couche 150gr, 200gr, 250gr, 300gr y polipropileno en los tamaños de A4, Oficio, A3, SRA3 y Mega A3.

- Placas para GTO 46, 52 KORD, SOLNA, PRINT MASTER 52

También ofrece a su distinguida clientela *terminados gráficos* de: plastificado mate, brillante y holográfico; corte de guillotina, corte de cnc, medio corte, sublimación de; jarros y esferos y corte y grabado laser sobre madera, acrílico y Sintra.

3.5 Procesos actuales de la empresa

3.5.1 Procesos Contables

Procesos actuales

Como se pudo analizar en las entrevistas realizadas en la empresa Impresiones Colores, se aprecia que los procesos contables no son empíricos al contrario posee un sistema y herramientas tecnológicas para el registro de movimientos contables.

Como se detalla a continuación las tareas que se realiza en cada proceso contables de Impresiones Colores:

3.5.1.1 Caja – Cobranza

- **Efectivo** (efectivo-cheque-transferencia se aplica el 10% de descuento)

  Tarea 1: Recepción del pedido del cliente.

  Tarea 2: Se realiza una orden de producción puede ser de tres áreas (Diseño - Gigantografías - Terminados).

  Tarea 4: El cliente se acerca a caja a cancelar la orden de producción.

  Tarea 5: El cliente retira el pedido con la factura ya cancelada previamente.

  A continuación se presenta el flujo grama del proceso actual de caja – efectivo:

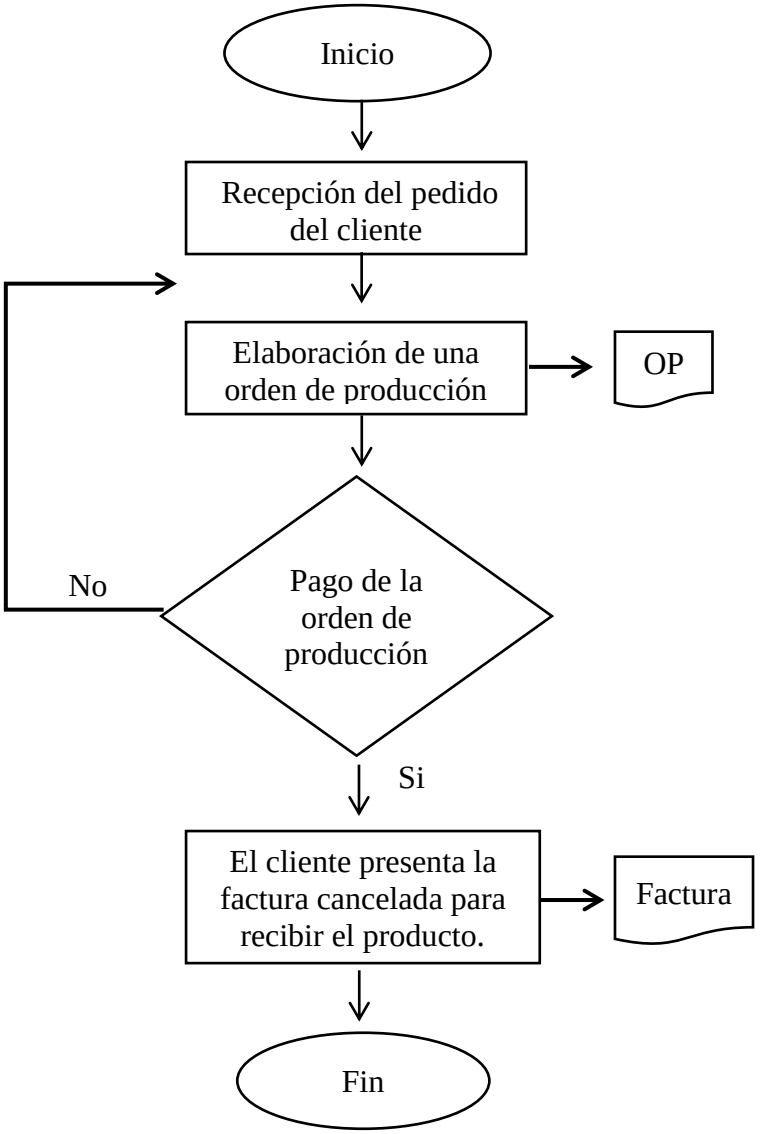


Figura 9: Proceso actual contable – efectivo

- **Crédito (**15-30 días, no aplica descuento)

  Tarea 1: Recepción del pedido del cliente.

  Tarea 2: Se realiza una orden de producción puede ser de tres áreas (Diseño - Gigantografías - Terminados).

  Tarea 3: El cliente clientes se acercan al área de cobranzas para realizar la orden de producción de crédito (previamente autorizado).

Tarea 4: El cliente retira el pedido con la orden de producción de crédito previamente ya autorizada.

A continuación se presenta el flujo grama del proceso actual de caja – crédito:

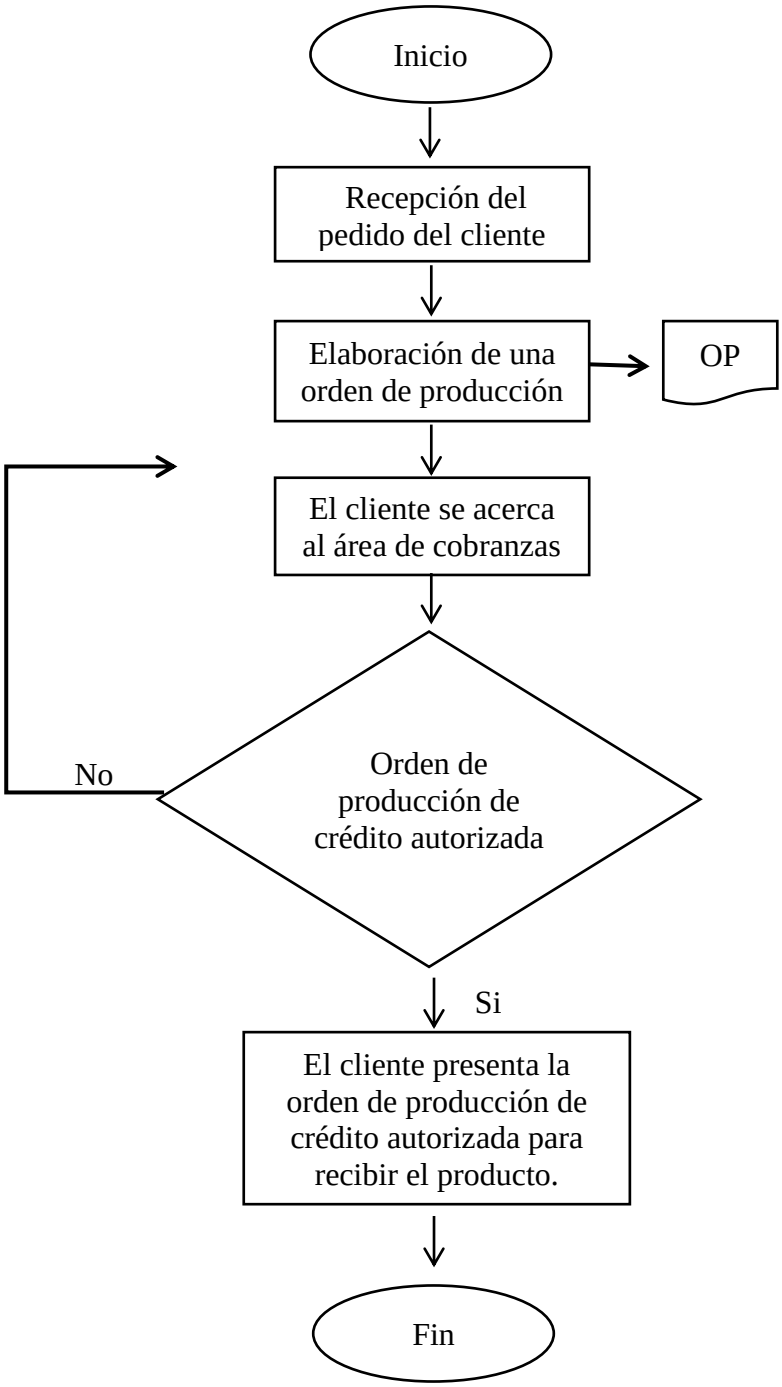


Figura 10: Proceso actual contable - crédito

3.5.1.2 Facturación

La facturación lo realiza las personas encargadas de caja en el caso que el pago sea en efectivo-cheque al día – transferencias y se lo realice al momento de la compra; mientras que la facturación de crédito la realiza la señorita de tesorería una vez que se ha cancelado todo el crédito otorgado al cliente.

- **Facturación al momento de realizar la compra (cliente con factura cuando retira el trabajo)**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción.
  Tarea 2: El cliente cancela, según la forma de pago en caja la orden de producción.
  Tarea 3: Cajera/o factura al momento del pago.

- **Facturación semanal (cliente que retira su pedido con orden de producción y retira su factura semanalmente y cancelan cuando se vence)**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción.
  Tarea 2: El cliente se acerca a cobranzas y le generan una orden de producción autorizada para el retiro de su producto.
  Tarea 3: Cajera entrega el producto.
  Tarea 4: Cajera envía la orden de producción autorizada a cobranzas para que al finalizar la semana se genere una factura y el cliente cancele la deuda.

- **Facturación mensual (cliente que retira con orden de producción y factura cuando se vence y cancela)**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción
  Tarea 2: El cliente se acerca a cobranzas y le generan una orden de producción autorizada para el retiro de su producto.
  Tarea 3: Cajera entrega el producto.
  Tarea 4: Cajera envía la orden de producción autorizada a cobranzas para que al finalizar el mes se genere una factura y el cliente cancele la deuda.

3.5.1.3 Notas de crédito

Tarea 1: Imprimir la factura.

Tarea 2: Se calcula el valor de la nota de crédito (motivos: descuento-devolución-trabajo mal elaborado).

Tarea 3: Se procede a elaborar la nota de crédito.

Tarea 4: Se ingresa al sistema y se imprime.

A continuación se presenta el flujograma del proceso actual de notas de crédito:

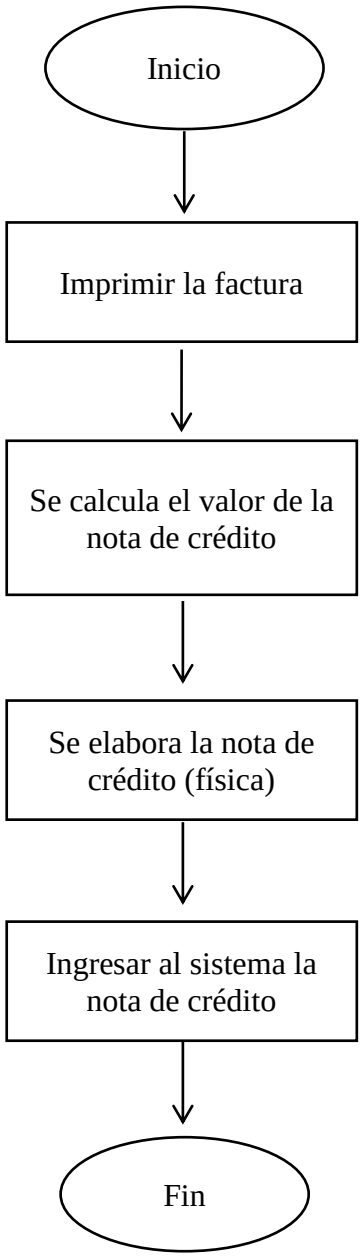


Figura 11: Proceso contable – notas de crédito actual

3.5.1.4 Devolución de cheques

Tarea 1: Recepción de cheque.
Tarea 2: Ingreso del cheque devuelto al sistema.
Tarea 3: Llamar al cliente para que cancele la factura.
Tarea 4: Se ingresa al sistema el cliente para tener una constancia.

- Insuficiente saldo
- Cuenta cerrada
- Firmas inconsistente
- Mal lleno el cheque

3.5.1.5 Inventarios

Tarea 1: Bodeguero realiza el pedido del material que necesita.
Tarea 2: Bodeguero revisa y compara la factura con todo el material recibido.
Tarea 3: Bodeguero pasa la factura al área de Contabilidad para que se realice el ingreso al sistema de todo el material.

A continuación se presenta el flujograma del proceso actual de notas de inventarios:

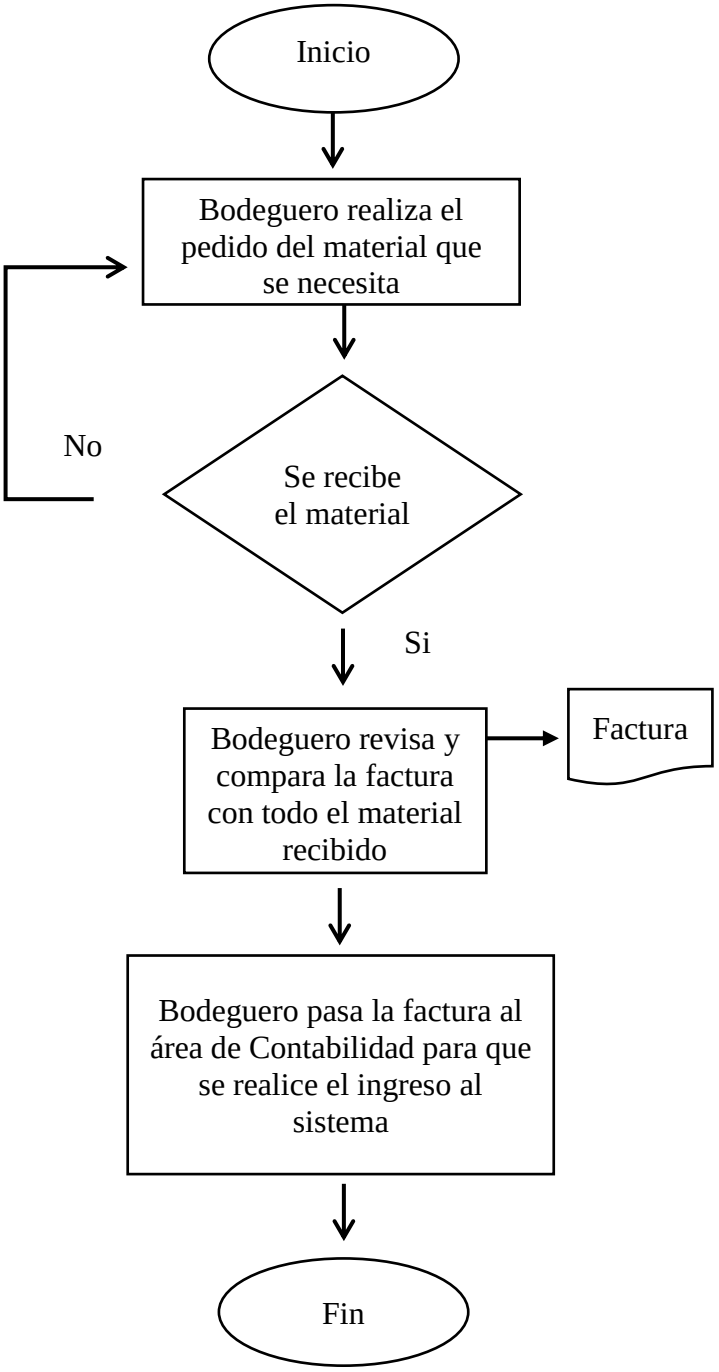


Figura 12: Proceso de inventarios actual

3.5.2 Proceso Administrativo

3.5.2.1 Reclutamiento

En la entrevista que se tuvo con el dueño de la empresa, este proceso no existe, porque se contrata al personal de una manera informal, por medio de familiares y referencias de

otros trabajadores de la empresa; lo cual es perjudicial para la empresa ya que se sabe que el recurso humano es fundamental para el desarrollo del negocio.

En el siguiente flujograma se detalla el proceso que realiza Impresiones Colores, para contratar personal:

Tarea 1: Necesidad de personal.

Tarea 2: Buscar personas conocidas (referidos/as).

Tarea 3: Pedir CV al aspirante.

Tarea 4: Contratación (3 meses prueba) pasado los 3 meses la contratación es indefinida.

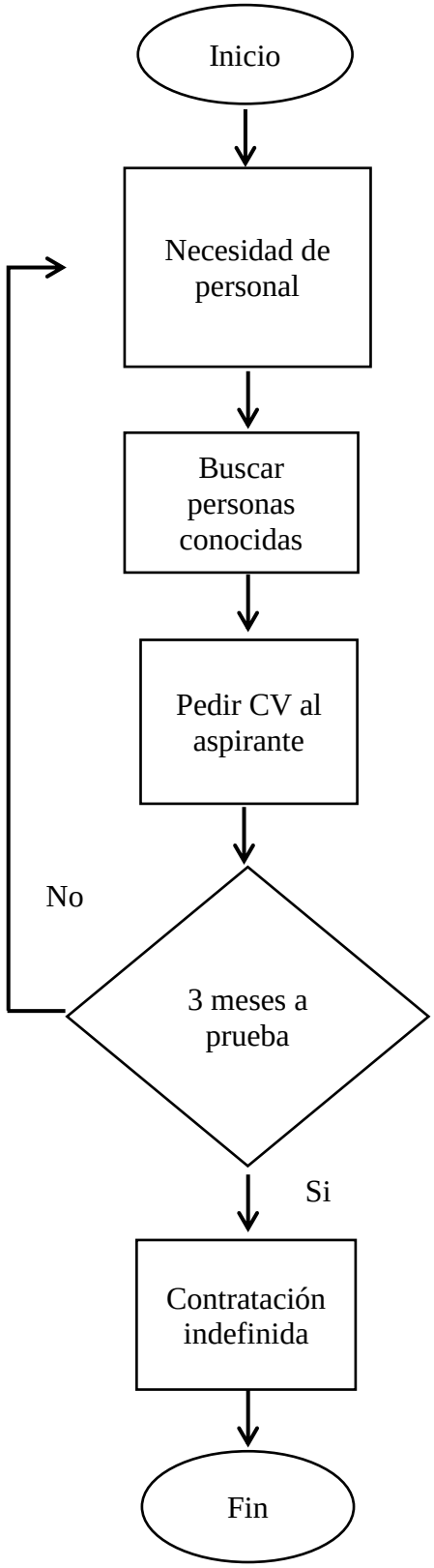


Figura 13: Proceso de reclutamiento actual

4 PROPUESTA DE PROCESOS

Para modificar y mejorar un proceso contable y administrativo, en primer lugar hay que tomar en cuenta las falencias que se presentan en la empresa; es así como se puede implementar actividades, tareas y normas que nos ayuden a mejorar las mismas.

La propuesta de cambios en ciertos procesos deberá ayudar a cubrir ciertos vacíos que la empresa tiene.

El diseño eficaz de un procedimiento permite mejorar el desempeño en la realización de tareas relacionadas con el día a día de trabajo; dicha importancia fomenta la optimización de recursos y la eficiencia en el trabajo.

En este capítulo se realizará los flujogramas propuestos para la empresa Impresiones Colores donde se propone mejoras que ayudarán a la empresa que tenga un mejor desempeño; también métodos y estrategias que ayuden a llevar un control más eficiente.

Objetivos de realizar una propuesta de procesos contables y administrativos

- Mejorar y establecer las tareas, evitando duplicar las mismas.
- Proporcionar control interno, aumentando a eficacia en todas las actividades que se realiza en la empresa.
- El principal objetivo es conseguir un mejor rendimiento en las actividades evitando inequidad en diferentes áreas.

4.1 Procesos contables

4.1.1 Caja – cobranzas

- **Efectivo (aplica descuento)**

  PROPUESTA

Tarea 1: Recepción del pedido del cliente.

Sugerencia 1: Cálculo de la oferta.

Tarea 2: El cliente se acerca a caja a cancelar la orden de producción.

Tarea 3: Se realiza una orden de producción puede ser de tres áreas (Diseño - Gigantografías - Terminados).

Tarea 4: El cliente retira el pedido con la factura ya cancelada previamente.

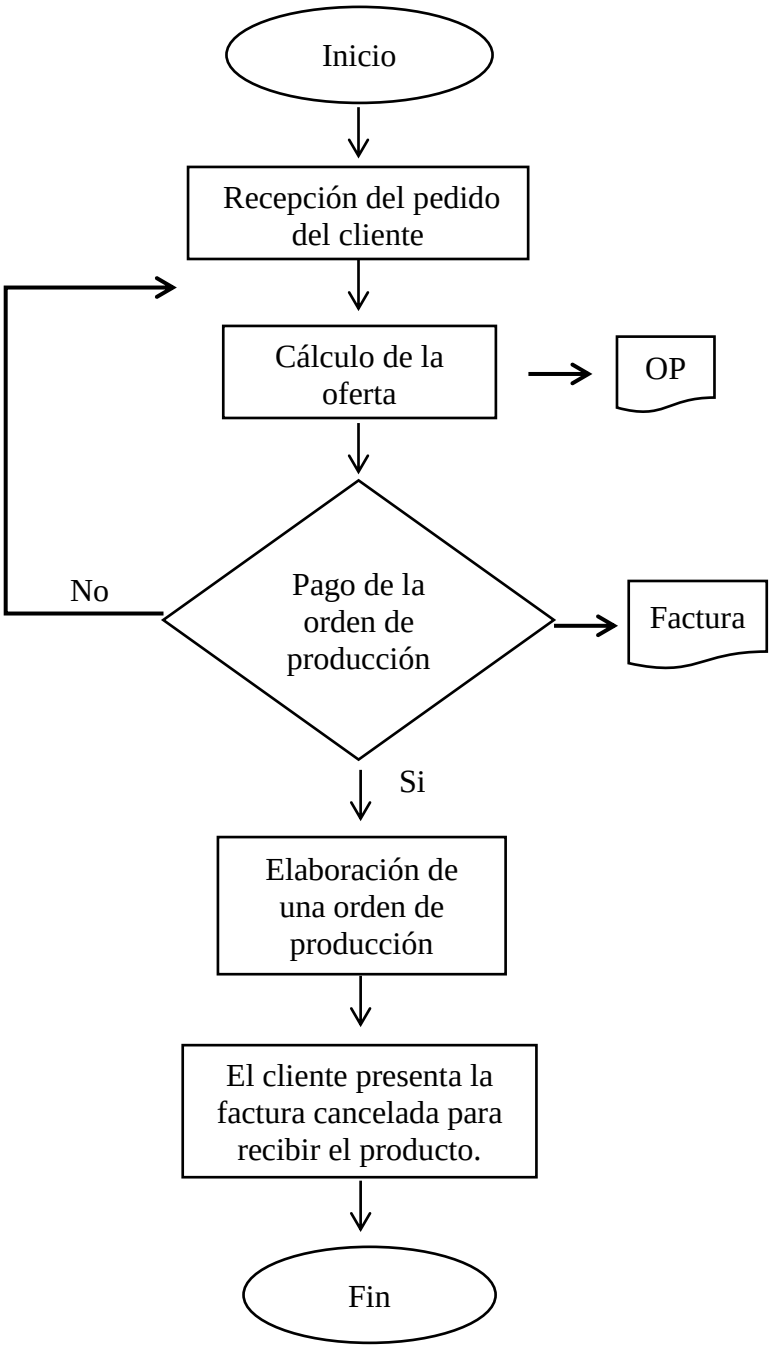


Figura 14: Proceso propuesto contable- efectivo

- **Crédito (15-30 días, no aplica descuento)**

PROPUESTA

Tarea 1: Recepción del pedido del cliente.

Sugerencia 1: Cálculo de la oferta.

Tarea 2: El cliente se acercan al área de cobranzas para realizar la orden de producción a crédito.

Sugerencia 2: El área de cobranzas autoriza el crédito.

Tarea 3: Elaboración de la orden de producción puede ser de tres áreas (Diseño - Gigantografías - Terminados).

Tarea 4: El cliente retira el pedido con la orden de producción a crédito previamente autorizada.

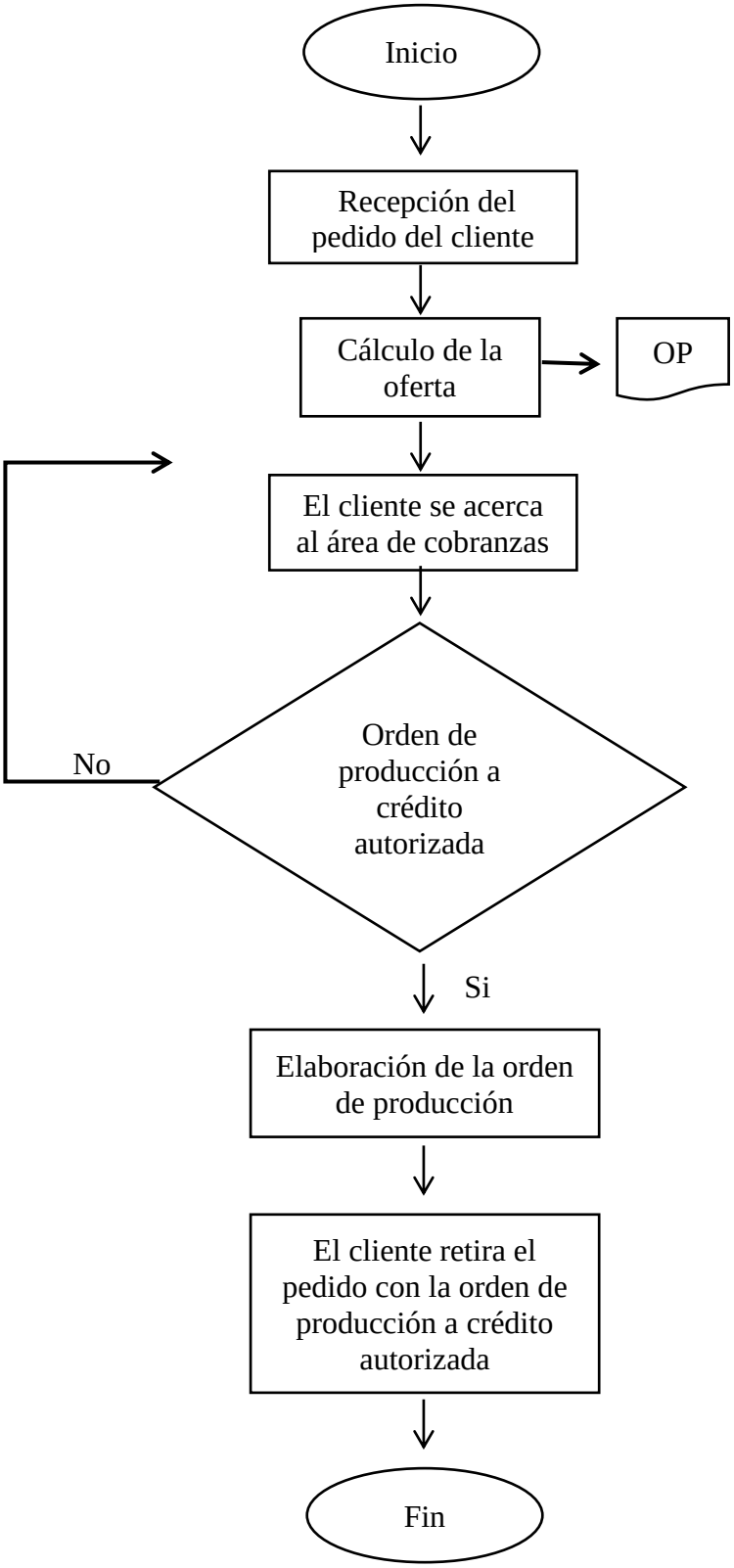


Figura 15: Proceso propuesto contable - crédito

ESTRATEGIAS DE CRÉDITO

Para conceder un crédito a un cliente dentro de la empresa es necesario el análisis del comportamiento de pago del mencionado cliente; así como también la capacidad de pago.
Para aplicar una evaluación correcta al cliente es recomendable realizar una investigación de los datos que nos proporciona en diferentes aspectos como:

Experiencia crediticia: indagar si el cliente ha tenido deudas en el pasado y saber su comportamiento con los créditos.

Capacidad de pago: capacidad que tiene le deudor para pagar el crédito concedido.

Garantías: realizar un análisis de las garantías con las que cuenta el deudor para que su crédito sea aprobado.

Arraigo: hay que conocer si el cliente posee una estabilidad laboral.

MANEJO DE COBRANZA

El manejo de cobranzas en la empresa Impresiones Colores se desarrollará de tal manera que los clientes tengan beneficios y que la empresa incremente su rentabilidad dando confiabilidad a todos sus miembros tanto internos como externos.
Para que esto se desarrolle correctamente se tendrán en cuenta ciertas políticas:

- Se solicitará un reporte actualizado de clientes a los cuales se les ha otorgado un crédito.
- Se verificará la puntualidad y comportamiento de pago.
- Analizar el grado de morosidad de los clientes.
- Analizar la capacidad de financiamiento que brinda a sus clientes la empresa.

4.1.2 Facturación

- **Facturación al momento de realizar la compra (cliente con factura cuando retira el trabajo)**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción.
  Tarea 2: El cliente cancela, según la forma de pago en caja la orden de producción.
  Tarea 3: Cajera/o factura al momento del pago.

  A continuación se presenta el flujograma del proceso actual de facturación al momento de la compra:

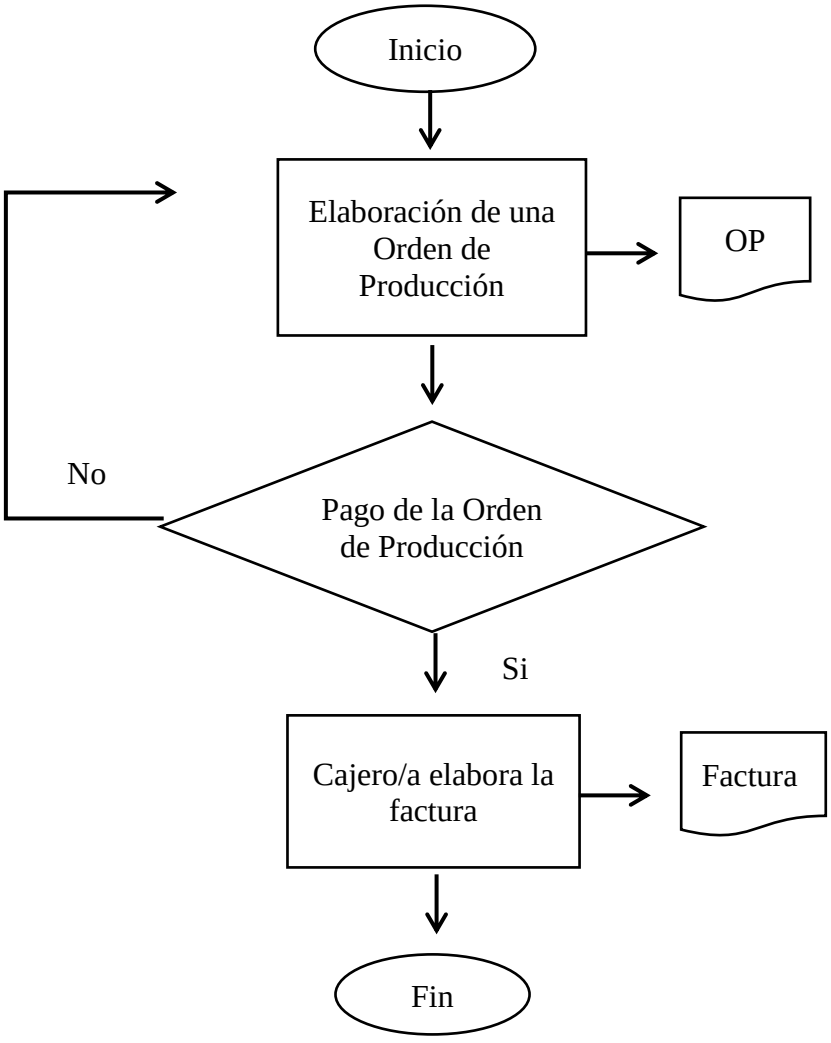


Figura 16: Proceso facturación actual

- **Facturación semanal**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción
  Tarea 2: El cliente se acerca a cobranzas y le generan una orden de producción autorizada para el retiro de su producto.
  Tarea 3: Cajera entrega el producto
  Tarea 4: Cajera envía la orden de producción autorizada a cobranzas para que al finalizar la semana se genere una factura y el cliente cancele la deuda.

  A continuación se presenta el flujo grama del proceso actual de facturación semanal:

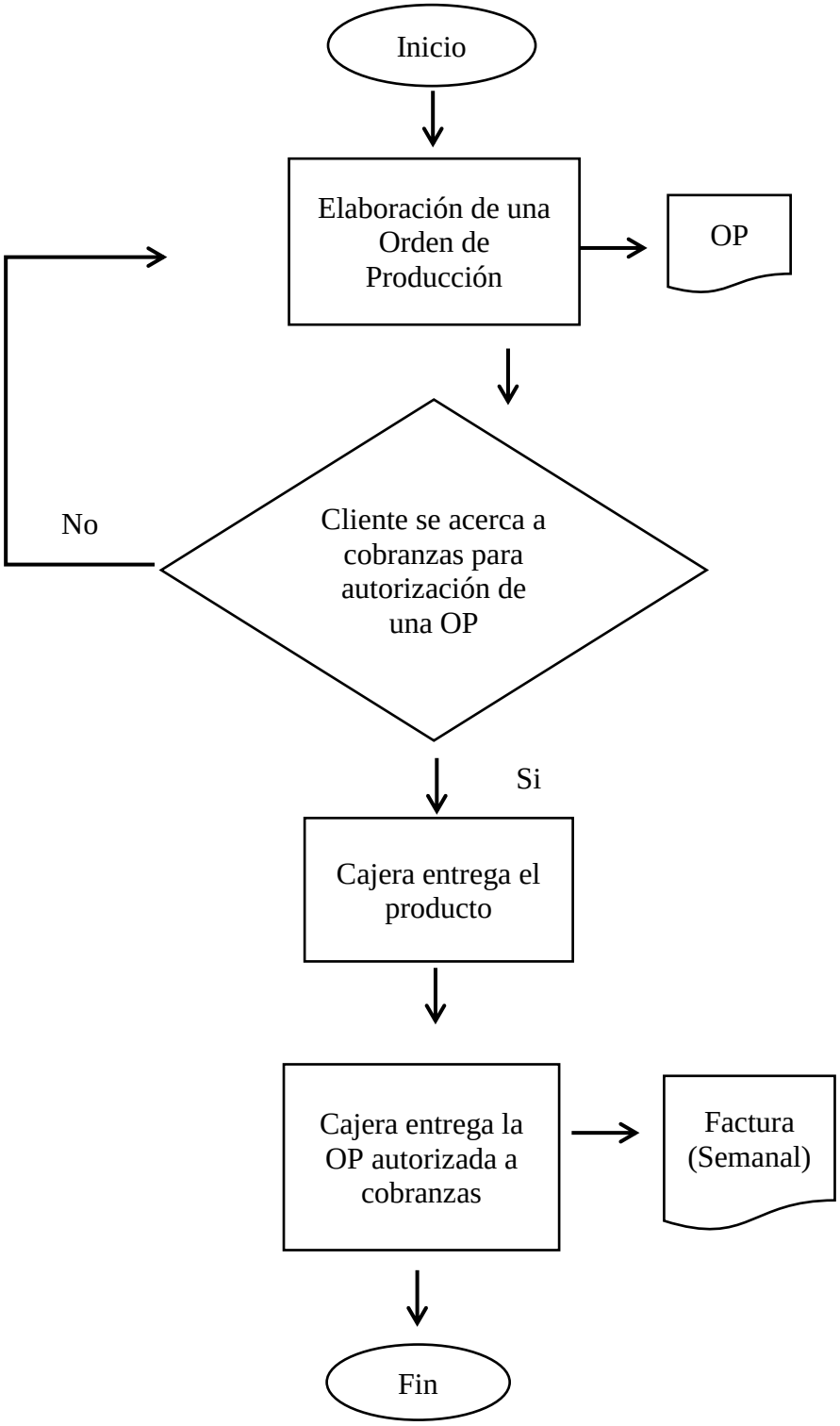


Figura 17: Proceso de facturación semanal actual

- **Facturación mensual**

  Tarea 1: Se realiza la Orden de producción
  Tarea 2: El cliente se acerca a cobranzas y le generan una orden de producción autorizada para el retiro de su producto.
  Tarea 3: Cajera entrega el producto
  Tarea 4: Cajera envía la orden de producción autorizada a cobranzas para que al finalizar el mes se genere una factura y el cliente cancele la deuda.

  A continuación se presenta el flujo grama del proceso actual de facturación mensual:

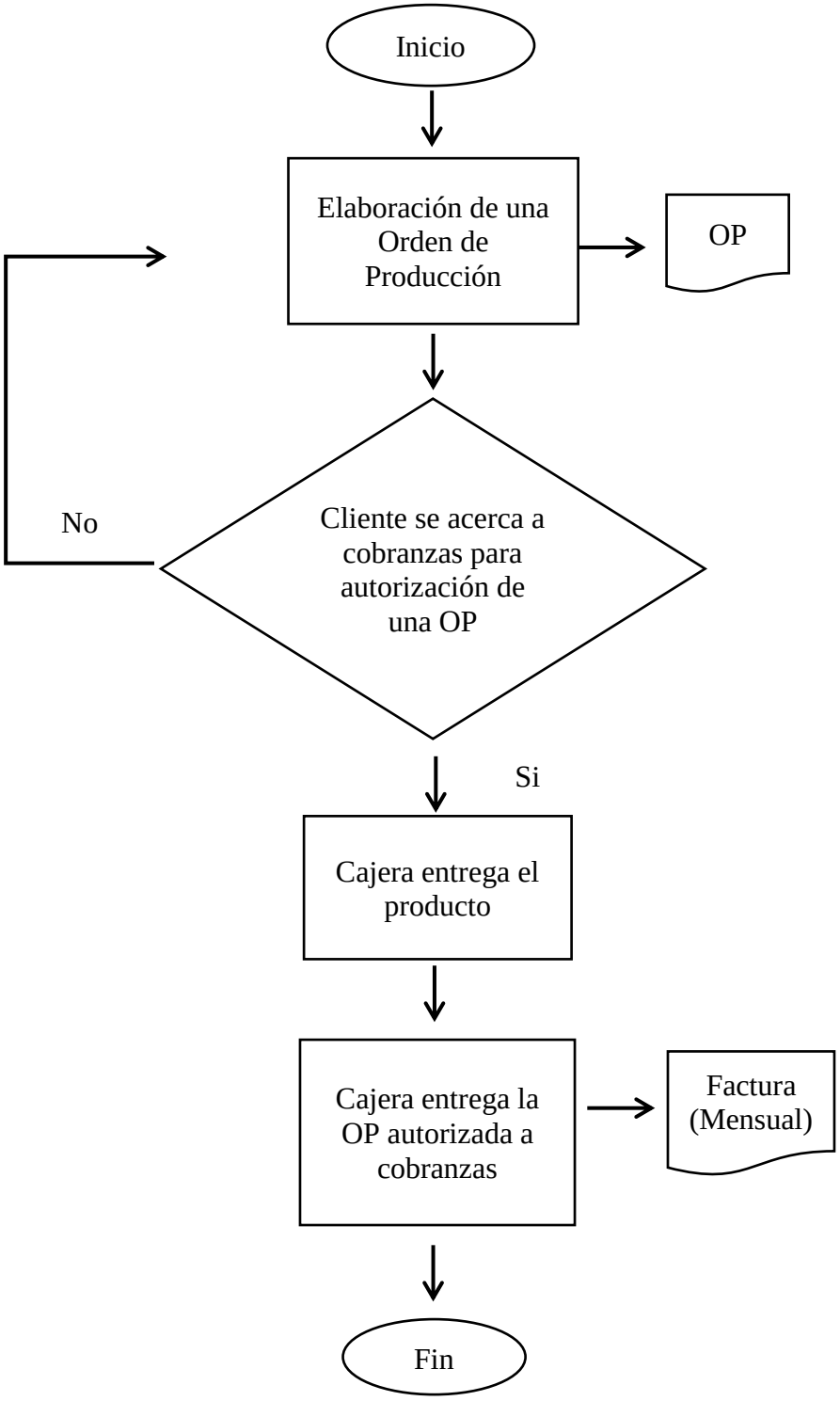


Figura 18: Proceso de facturación mensual actual

4.1.3 Notas de crédito

PROPUESTA

Tarea 1: Imprimir la factura.
Tarea 2: Se calcula el valor de la nota de crédito (motivos: descuento-devolución-trabajo mal elaborado).
Tarea 3: Se procede a elaborar la nota de crédito.
Tarea 4: Se ingresa al sistema y se imprime.

Sugerencia 1: Para tener constancia que el cliente tiene una nota de crédito realizar lo siguiente:

- Una se entrega al cliente.
- La otra se tiene como respaldo.
- Y una copia se entrega a la caja para que ingrese como anticipo al cliente para devengar en un futuro trabajo.

3.1.1. Devolución de cheques

Tarea 1: Recepción de cheque
- Insuficiente saldo
- Cuenta cerrada
- Firmas inconsistentes
- Mal lleno el cheque

Tarea 2: Ingreso del cheque devuelto al sistema
Tarea 3: Llamar al cliente para que cancele la factura
Tarea 4: Se ingresa al sistema el cliente para tener una constancia.

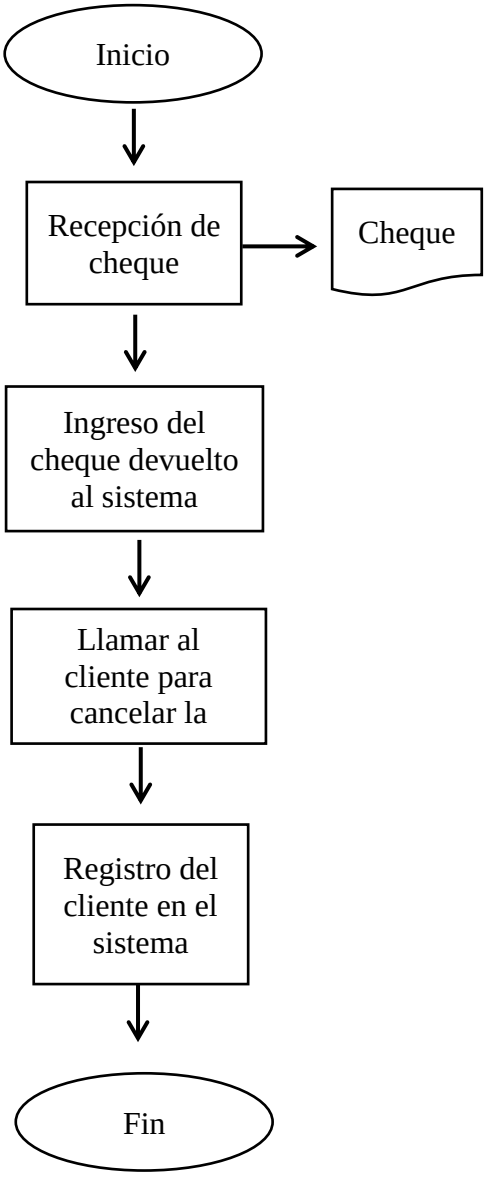


Figura 19: Proceso contable – devolución de cheques actual

4.1.4 Inventarios

Con el rediseño del proceso de inventario se pretende mitigar el daño o deterioro de los materiales que tiene la empresa, llevar un control de los mismos y así ahorrar dinero convirtiéndolo en un proceso más eficiente.

A continuación, se detalla las tareas del proceso incluido la/s propuesta/s para el mejoramiento del mismo:

PROPUESTA

Tarea 1: Bodeguero realiza el pedido del material que se necesita.

Tarea 2: Bodeguero revisa y compara la factura con el material recibido.

Tarea 3: Bodeguero pasa la factura al área de Contabilidad para que se realice el ingreso al sistema de todo el material.

Decisión 1: Contabilidad realiza una comparación entre el inventario físico y la factura a registrarse en el sistema.

Decisión 2: Hacer un control de consumo de inventario periódico.

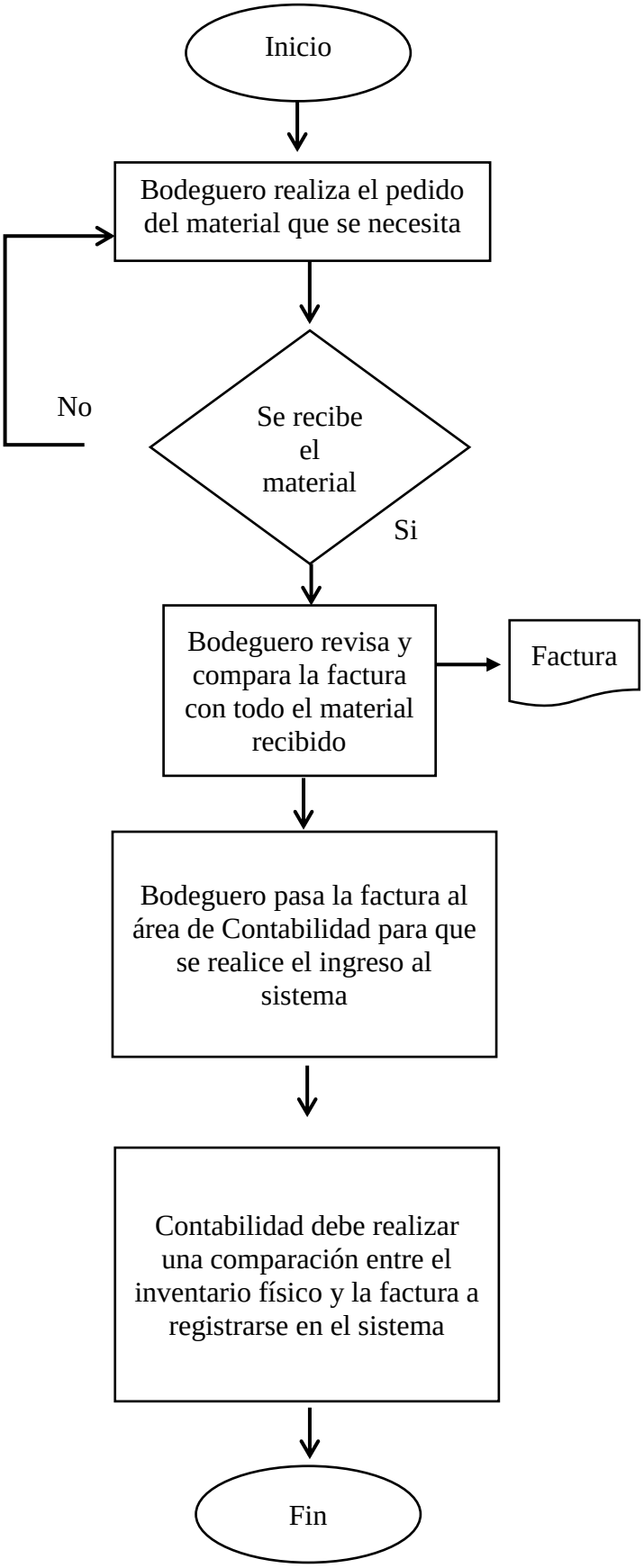


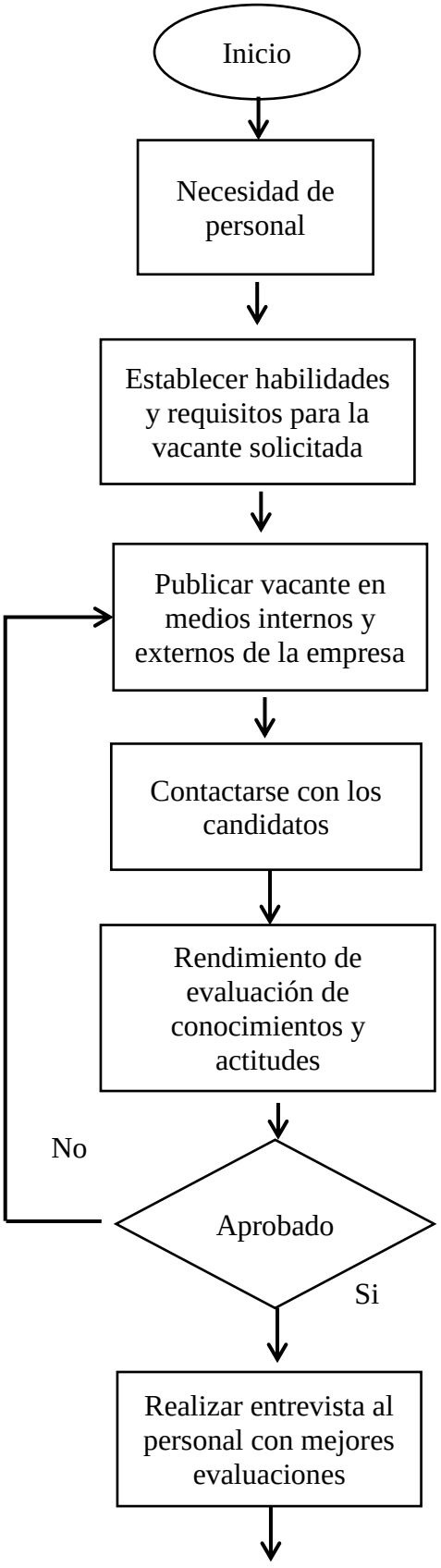
Figura 20: Proceso de inventarios propuesto

4.2 Procesos administrativos

4.2.1 Reclutamiento

PROPUESTA

Tarea 1: Necesidad de personal.
Decisión 1: Establecer habilidades y requisitos para la vacante solicitada.
Decisión 2: Publicar vacante tanto en medios internos como externos de la empresa.
Decisión 3: Contactarse con los candidatos y recibirlos con una fecha y horario designado con anticipación.
Decisión 4: Rendimiento de evaluación de conocimientos y actitudes.
Decisión 5: Con las mejores evaluaciones se realizará la entrevista.
Decisión 6: Seleccionar al nuevo personal.
Tarea 7: Realizar la contratación (3 meses prueba) después de este periodo se realiza contrato indefinida.


Inicio
Necesidad de personal
Establecer habilidades y requisitos para la vacante solicitada
Publicar vacante en medios internos y externos de la empresa
Contactarse con los candidatos
Rendimiento de evaluación de conocimientos y actitudes
No
Aprobado
Si
Realizar entrevista al personal con mejores evaluaciones

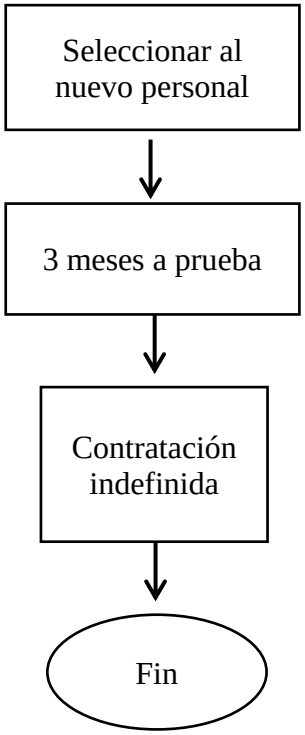


Figura 21: Proceso de reclutamiento propuesto

ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO

Para que Impresiones Colores tenga una selección de personal correcta debe tomar en cuenta ciertos parámetros:

- La hoja de vida del aspirante debe cumplir con las necesidades de la vacante que se está solicitando.
- El futuro empleado debe contar con la capacitación adecuada para que se desempeñe en el puesto de trabajo.
- El aspirante debe ser responsable con el cumplimento de las tareas asignadas y cumplir objetivos establecidos.

POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS

Para la empresa Impresiones Colores es recomendable aplicar políticas que le ayuden a mejorar la eficiencia y eficacia a través del recurso más importante que es el humano, para que este se desempeñe de una manera calificada.

A continuación presentamos algunas:

- Implementar procesos eficientes para el reclutamiento.
- Delegar funciones que estén acordes con el perfil del empleado.
- Verificar el cumplimiento de objetivos de los trabajadores.
- Tener un control diario de todo el personal que labora en la empresa.
- Capacitar al personal para mejorar su rendimiento.
- Motivar a los empleados para que rindan mejor.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Según el presente proyecto investigativo se identificó los procesos actuales que posee la empresa Impresiones Colores, dichos procesos mantienen un bajo control por parte de los dueños.

- Los procesos no estaban documentados dentro de la empresa y se procedió a la elaboración de los flujogramas tanto en procesos contables como administrativos.

- Se analiza todos los procesos que se realizan en la empresa, se estudia dos procesos en especial que son el proceso de reclutamiento y el proceso de inventarios.

- Existe desconocimiento por parte de algunos empleados los cuales no tienen claro las actividades que deben realizar.

- En caso de que un empleado se ausentara, no se tiene establecido quien desempeña la continuidad de las operaciones del empleado ausente.

- La empresa Impresiones Colores necesita rediseñar los procesos actuales, y debe analizar la posible implementación de mejoras en dichos procesos.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los propietarios de la empresa apliquen las mejoras propuestas a los procesos que tienen actualmente.

- Es fundamental que se implemente un nuevo proceso como es el de reclutamiento; en el cual las personas que cumplan con las aptitudes y actitudes necesarias ocupen cargos en los cuales se desempeñen mejor y cumplan objetivos.

- Es primordial que se mantenga un continuo control del inventario.
- Se sugiere abrir un buzón de sugerencias, con el cual la empresa puede saber la satisfacción que tiene el cliente y conocer las debilidades y fortalezas que posee.

- Mantener al personal en continuas capacitaciones para que se desempeñen mejor en el ámbito laboral.

- Finalmente, se recomienda a la empresa y sus propietarios y empleados mantener una convicción por la mejora continua.

REFERENCIAS

1. Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso administrativo.* Editorial Digital UNID.

2. Bravo Carrasco, J. (2008). *Elementos de un procesos.*

3. Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos.* Evolución S.A.

4. Cordova, R. (2012). *Proceso Administrativo.* México D.F.: Red Tercer Milenio S.C.

5. EUSKALIT. (2018). *Gestión y mejora de procesos*. Obtenido de http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf

6. Hernández, Y., & Palafox, D. (2012). *Administración, teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias.* México: Editorial McGraw-Hill.

7. ISO9000. (2005). *Plataforma de Navegación En Línea de la Organización Internacional de Normalización*. Recuperado el 05 de mayo de 2019, de https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.2.5

8. ISO9001. (2013). *Elementos de un proceso*. Obtenido de http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html

9. ISO9001. (2015). Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100373.pdf

10. Josar, C. (s.f.). *La contabilidad y el sistema contable*. Recuperado el 3 de 11 de 2018, de Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas: https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf

11. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administraciòn una perspectiva global y empresarial.* Perú: McGraw-Hill.

12. Picazo Cornejo, G. (2012). *Proceso Contable.* México D.F.: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de Aliat: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Proceso_contable.pdf

13. Silva, L. (2016). *Academia.* Obtenido de https://www.academia.edu/10345521/Fases_del_proceso_administrativo

14. Tandazo Regalado, E. L. (2013). *La gestión por procesos como herramienta para la reorganización de unidades organizacionales: Caso: "Unidad de Logística" de la ESPE*. Obtenido de Repositorio ESPE: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7542/1/AC-GCP-ESPE-047547.pdf

15. UNAM. (2006). *Unidad 8. Proceso administrativo.* Recuperado el 03 de 11 de 2018, de SUAYED-FCA: http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista #1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "PROPUESTA DE PROCESOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA IMPRESIONES COLORES, EN LA CIUDAD DE QUITO"

1. **¿Qué sistema contable utiliza para el registro de la contabilidad?**

_____

_____

2. **¿Quién se encarga de realizar el proceso contable?**

_____

_____

3. **¿Cuál es el proceso contable actual de la empresa?**

_____

_____

4. **¿Qué método de control de inventario utilizan actualmente?**

_____

_____

5. **¿Cuál es el proceso de control de inventario actualmente?**

_____

_____

Anexo 2: Entrevista #2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "PROPUESTA DE PROCESOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA IMPRESIONES COLORES, EN LA CIUDAD DE QUITO"

1. ¿Cuál es la forma de contratación de personal?

_____

_____

2. ¿Qué tipo de contrato laboral brinda a sus empleados?

_____

_____

3. ¿Cuál es su opinión sobre tener un proceso para el reclutamiento de personal en su empresa?

_____

_____