



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL  
ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES EN LA EMPRESA SOFTPROTED**

**Previa a la obtención del título de Ingeniería Comercial Medición  
Productividad**

**Línea de investigación: Análisis y mejoramiento de procesos**

**AUTOR**

**TANIA ABIGAIL MEDINA CASTRO**

**ASESOR**

**MGT. JAVIER BURBANO**

**Octubre 2015**

Trabajo de investigación aprobado después de haber cumplido con los requisitos exigidos por Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas sus reglamentos de grado, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial Mención Productividad.

Ing. Xavier Quiñónez

**LECTOR**

Ing. Manuel Nevárez

**LECTOR**

Mgt. Javier Burbano Salazar

**ASESOR**

Mba. Alexandra Bautista

**DIRECTORA DE LA ESCUELA**

**Fecha octubre 2015**

## **AUTORÍA**

Yo **TANIA ABIGAIL MEDINA CASTRO**, con cédula de identidad 0803678895 declaro que la presente investigación es totalmente original.

Se respetó los derechos de los autores colocando cada cita bibliográfica de las definiciones extraídas de libros, sitios web etc., en esta investigación.

---

**TANIA ABIGAIL MEDINA CASTRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber permitido realizarme como profesional, por haberme guiado y dado fuerzas para alcanzar la meta. A mi familia y seres queridos que me dieron su apoyo a lo largo de esta carrera y por su amor incondicional.

A la Eco Roxana Benítez y a mi asesor de tesis el Mgt. Javier Burbano Salazar por la paciencia y dedicación que tuvieron para que la culminación de mi investigación.

Como no agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas que fue el lugar donde me forme académicamente. A todos los docentes que aportaron con sus enseñanzas ayudándome a crecer tanto profesionalmente y como persona.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación primeramente a Dios que es el pilar fundamental en mi vida,  
si no fuera por su ayuda no hubiese podido cumplir la meta de graduarme.

A mi familia y a todos mis seres queridos que de una u otra manera me dieron su apoyo  
incondicional.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las empresas que radican en la ciudad de Esmeraldas actualmente no se apoyan en procesos administrativos y contables, que les permita un desarrollo administrativo financiero óptimo para poder competir con otras empresas, tienen un nivel muy bajo en la aplicación de estrategias necesarias para la misma. La mayoría los negocios de esta ciudad tienen una forma muy rudimentaria para dirigirse al cliente, no se capacitan en temas como la atención al cliente, calidad y otros.

El motivo de la presente investigación es para mejorar las áreas contables y administrativas en la empresa Softproted, implementando procesos administrativos y contables que le ayuden a la misma a estar organizada y a desenvolverse de una manera profesional.

Para la elaboración de la investigación se han tomado en cuenta algunos parámetros, como es la introducción, la metodología, los resultados de la empresa, entre otros. Es por ello que la investigación se estructuró de la siguiente manera:

### **CAPÍTULO I**

En este capítulo se plantea la problemática, objetivos, investigaciones relacionadas y un marco teórico que proporciona claridad en la investigación ya que están las definiciones de los términos usados en el presente trabajo.

### **CAPÍTULO II**

Se encuentra la metodología que se usó para llevar a cabo la investigación, el tipo de investigación, el trabajo de campo en el que se detalló la estructura para recopilar información y la verificación de la misma.

### **CAPÍTULO III**

Presenta el diagnóstico de la empresa interno y externo, el análisis de las entrevistas y la determinación del problema que se obtuvo por dicho diagnóstico.

## **CAPÍTULO IV**

Muestra las implementaciones que se realizaron como es la estructuración de un organigrama, elaboración de un manual de funciones, descripción de puestos, mapa y manuales de procesos.

## **CAPÍTULO V**

Trata de los indicadores que se elaboraron para medir el cumplimiento de las metas de la empresa.

## **CAPÍTULO VI**

Explica los impactos que ocasiona la investigación en la empresa.

## **CAPÍTULO VII**

Se encuentra la discusión donde el autor del presente trabajo vierte sus criterios frente a investigaciones relacionadas al tema de estudio.

## **CAPÍTULO VIII**

Se plantean las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó al terminar la investigación.

## **CAPÍTULO IX**

En este capítulo están las bibliografías que se utilizó en la investigación.

Se encuentran los anexos, como son las entrevistas, imágenes etc.

## **ABSTRACT**

Companies residing in the city of Esmeraldas currently not based on the administrative and accounting processes, enabling them to optimum development of financial management in order to compete with other companies, have a very low level in the implementation of the strategies necessary for this. Most businesses of this city have a very rudimentary way to customer, are not trained in areas such as customer service, quality and others.

The motive of this research is to improve the accounting and administrative areas in the company Softproted, implementing administrative and accounting processes that will help it to be organized and unfold in a professional manner.

For the preparation of the research have taken into account some parameters, such as the introduction, methodology, results of the company, among others. That is why the research was structured as follows:

### **CHAPTER I**

This chapter is the problem statement, objectives, and related investigations a theoretical framework that provides clarity in research, as well as definitions of terms used in the research are presented.

### **CHAPTER II**

The methodology used to conduct research, type of research, field work in which the structure is to collect detailed information and verification of the information.

### **CHAPTER III**

Presents the diagnosis of internal and external business, the analysis of the interviews determination, and the problem was obtained by the diagnosis.

## **CHAPTER IV**

In this chapter are implementations as: An organizational structure, development of a manual of functions, job descriptions, process map and manual processes.

## **CHAPTER V**

It has developed indicators to measure the achievement of company objectives.

## **CHAPTER VII**

Explain the impact of the research in Softproted

## **CHAPTER VIII**

The discussion is where the author of this paper sheds its criteria against research related to subject matter.

## **CHAPTER VIII**

The conclusions and recommendations that were reached at the end of the research are discussed.

## **CHAPTER IX**

In this chapter are bibliographies of the research.  
Annexes are presented: photos, interviews etc.

# ÍNDICE DEL CONTENIDO

<b>Autoría</b>	<b>I</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>II</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>III</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>IV</b>
<b>Abstract</b>	<b>V</b>
<b>Capítulo I</b>	
<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Problemática	2
1.2. Objetivos	3
1.3. Investigaciones relacionadas	3
1.4. Bases teóricas	4
1.5. Marco teórico	8
1.5.1. Misión	8
1.5.2. Visión	8
1.5.3. Análisis FODA	8
1.5.4. Administración por procesos	9
1.5.5. Enfoque por procesos	10
1.5.5.1. Procesos	11
1.5.5.2. Clasificación de los procesos	11
1.5.6. Empresa	11
1.5.7. Análisis situacional	12
1.6. Organigrama	12
1.7. Procesos contables	13
<b>Capítulo II</b>	
<b>2 Metodología</b>	<b>18</b>
2.1 Trabajo de campo	22
2.2 Verificación de la información	22

<b>Capítulo III</b>	
<b>3 Resultados</b>	23
3.1 diagnóstico situacional de la empresa Softproted	23
3.2 Portafolio de Softproted	23
3.3 aspectos de la planificación estratégicas actual de Softproted	25
3.3.1 Misión	25
3.3.2 Visión	25
3.3.3 Objetivo	26
3.3.4 Valores	26
3.3.5 Estructura orgánica actual	26
3.4 Análisis de las entrevistas	27
3.4.1 Análisis de entrevista al representante	28
3.4.2 Análisis de entrevista a los socios de la empresa	29
3.4.3 Análisis de entrevista a los clientes de la empresa	29
3.5 Diagnóstico FODA	30
3.6 FODA valorado	31
3.7 Determinación del problema diagnóstico	33

<b>Capítulo IV</b>	
<b>4 Diseño de organigrama y procesos administrativos y contables</b>	34
4.1 Estructura del organigrama	34
4.2 Manual de funciones	35
4.3 Descripción de puestos	36
4.4 Mapa por procesos	42
4.5 Manual de procedimientos	44
4.6 Proceso contable de la empresa Softproted	62
4.6.1 Estado financiero inicial	62
4.6.2 Libro Diario	63
4.6.3 Libro Mayor	64
4.6.4 Balance de Comprobación	65
4.6.5 Estado de Pérdidas y Ganancias	65
4.6.6 Estado de Situación Financiera	66

<b>Capítulo V</b>	
<b>5 Indicadores</b>	67
5.1 Semáforo para indicadores	68
<b>Capítulo VI</b>	
<b>6 Impacto de la investigación</b>	70
6.1 Análisis del impacto de la investigación	70
6.1.1 Impacto socio-empresarial	71
6.1.2 Impacto económico	72
<b>Capítulo VII</b>	
<b>7 Discusión</b>	73
<b>Capítulo VIII</b>	
<b>8 Conclusiones y recomendaciones</b>	75
8.1 Conclusiones	75
8.2 Recomendaciones	76
<b>Capítulo IX</b>	
<b>9. Bibliografía</b>	77
<b>10. Anexo</b>	80

# CAPÍTULO I

## 1 INTRODUCCIÓN

Las empresas que radican en la ciudad de Esmeraldas actualmente no se apoyan en procesos administrativos y contables, que les permita un desarrollo administrativo financiero óptimo para poder competir con otras empresas, tienen un nivel muy bajo en la aplicación de estrategias necesarias para la misma. La mayoría los negocios de esta ciudad tienen una forma muy rudimentaria para dirigirse al cliente, no se capacitan en temas como son atención al cliente, calidad y otros

Al ver las falencias que tienen la mayoría de las empresas de Esmeraldas se realizó esta investigación en la empresa Softproted que es una empresa de tecnológica informática, consiste en implementar procesos administrativos y contables aprovechando sus propias herramientas tecnológicas, a fin de alcanzar un repunte de posicionamiento en el mercado.

La investigación que se utilizó es descriptiva, los métodos que se emplearon en el trabajo son el método deductivo y el inductivo.

Se realizó un diagnóstico en empresa, este mostró el estado actual de la misma, Softproted no cuenta con un organigrama, procesos administrativos y contables. Al ver esta situación se procedió a la elaboración del organigrama, procesos administrativos y contables, manual de funciones y un manual de procesos para la mejor organización de la empresa; para medir el desarrollo de las implementaciones que se realizaron en la empresa se estableció unos indicadores que mostrarán la evolución de las mismas.

Softproted necesita aplicar todas las implementaciones ya mencionadas para que sea una empresa competente y tenga mejor funcionamiento a fin de alcanzar un repunte de posicionamiento en el mercado.

## 1.1 Problemática

La empresa Softproted actualmente ofrece servicios de aplicaciones tecnológicas para la solución de problemas en la comunidad y la inclusión de personas con discapacidad por ejemplo, cuenta con todo un equipo de profesionales como: programadores de software y hardware, diseñadores electrónicos, vendedores, técnicos, así como también las herramientas necesarias para la fabricación de dispositivos electrónicos, ordenadores y dispositivos móviles, puntos de venta, laboratorio de diseño y construcción de hardware.

La empresa Softproted funciona desde marzo del 2014 evidencia grandes deficiencias en el área administrativa y contable, no existe un manual de funciones con el que los integrantes de la empresa puedan guiarse, permitiendo que haya una buena organización en la misma. Es por ello que Softproted requiere de la aplicación de procesos administrativos y contables. Estos procesos se los implementa para que la empresa se desarrolle y por ende pueda manejar de manera eficiente sus recursos y ofrecer productos y servicios de calidad.

Sin embargo el área administrativa y financiera no cuenta con un sistema de información administrativo y contable para llevar en orden la actividad económica de la empresa, esto implica una desorganización en estas áreas y descontrol en las finanzas ya que no se maneja de forma adecuada.

Estas son las preguntas que originó toda esta problemática.

¿Cómo implementar los procesos administrativos y contables que aporten al desarrollo empresarial de la empresa Softproted?

¿Qué se logrará al realizar el diagnóstico de la empresa Softproted?

¿Cómo diseñar la estructura de un organigrama y determinar la estructura financiera más conveniente para la empresa a fin de que haya orden en la organización?

¿Cómo se aplicarán los procesos administrativos y financieros en la empresa Softproted?

## **1.2 Objetivos**

La investigación tiene como objetivo general implementar procesos administrativos y contables que aporten al desarrollo empresarial de Softproted, contribuyendo a un manejo eficiente de sus propios recursos, a fin de mejorar la calidad del trabajo, lo que permitirá ofrecer a sus clientes un servicio altamente competitivo.

**Del objetivo general se establecen los siguientes objetivos específicos.**

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Softproted que permita conocer su funcionamiento actual y mejorar el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Diseñar la estructura de un organigrama, manual de funciones y levantamiento de procesos administrativos y contables.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir la eficiencia de los procesos administrativos y contables.

## **1.3 Investigaciones relacionadas**

Las siguientes investigaciones se eligieron porque se relacionan mucho con el proyecto que se lleva a cabo, hablan de la necesidad de utilizar los procesos administrativos y contables en una empresa y su importancia en la misma.

Ron, Carrillo y Santiago (2007) en su investigación titulada: Propuesta de implementación de un sistema de control interno financiero en el área de comercialización para la empresa de computadoras y productos tecnológicos BITWAY CIA. LTDA, analiza que las exigencias frente a la obtención de un proceso de mejoramiento continuo, dan paso a que la alta dirección no cuenten con estrategias necesarias para enfrentar con solvencia los cambios contables y administrativos por la ausencia de un sistema de control interno, en el que se detallan las funciones, procedimientos, autorizaciones, supervisiones y políticas contables. Concluyendo que es necesario el proyecto de introducir un Sistema de Control Interno Financiero efectivo en

el Área de Comercialización, el mismo que incluirá políticas y procedimientos contables.

Merchán (2011) de acuerdo a la investigación realizada Implementación del proceso administrativo financiero en la unidad educativa Dios es Amor, da a conocer la importancia de la implementación de estos procesos ya que ayudará a mejorar la eficiencia y economía de la empresa y alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los planes estratégicos de la Institución. Concluye que la ausencia de los procesos administrativos y contables produce algunos problemas en el área económica y por esto la razón de aplicar dichos procesos en las empresas ya sean estas de servicios o bienes.

Mediante la investigación realizada a la empresa Fábrica Alfarera se conoció que la entidad no tenía un sistema contable computarizado adecuado. Por esta razón el área económica se vio afectada, no se conocía con exactitud los ingresos y egresos que tenía mensualmente la fábrica. Concluye manifestando que es necesario implantar un sistema contable computarizado, ya que proporciona información confiable que sirve para la acertada toma de decisiones que impulsaron el crecimiento y desarrollo de la Fábrica Alfarera. Calvopiña Núñez (2010).

Estas investigaciones se relacionan mucho con este proyecto porque se trata de la aplicación de los procesos administrativos y contables, se conoció la importancia de la utilización de estos procesos y las desventajas que existen cuando no se los implanta en la empresa. Muestran el cambio que han tenido al momento que se aplicaron estos procesos en las empresas mencionadas.

## **1.4 Bases teóricas**

Uno de los principales autores que manejan la temática de la administración es Porter, quien define que “la administración es el proceso de estructurar y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (Porter, 2006)

La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (Robbins, 2005)

Una de las debilidades de la empresa Softproted es la falta de administración y he aquí la necesidad de su aplicación, estas teorías explican lo que permite la administración en una empresa, como es el logro de metas, mejor organización. Donde hay una buena admiración hay éxito.

Hernández (2007) considera a la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único, por lo tanto este proceso administrativo está compuesto por 4 funciones fundamentales, que son la planeación, organización, dirección y control

Para Farías (2004) la planeación es lo primero que se debe tomar en cuenta ya que en ella el administrador se debe anticipar con la meta y las acciones, se deben basar solo en metas lógicas. Se considera que los procesos para una planeación son: la investigación, estrategias políticas, propósitos, procedimientos en la planeación pueden ser de largo plazo, mediano plazo y corto plazo.

Por otro lado Amaya (2004) define a la planeación como el proceso mediante el cual, se procesa y analiza información pertinente tanto externa como interna con el fin de evaluar la situación presente de la empresa.

La planeación sirve para la definición de la meta de la empresa Softproted, para llevar a cabo de mejor manera las actividades, evaluar el estado de la empresa y así se procede a la toma de decisiones para el mejoramiento de la misma.

Luego de una buena planeación se continúa con una correcta organización en la empresa. Para Guizar Montufar (2003) el desarrollo organizacional es una serie de teorías, valores, estrategias y técnicas basadas en las ciencias de la conducta y orientadas al cambio planificado del escenario de trabajo de una organización, con el propósito de incrementar el desarrollo individual y de mejorar el desempeño de la organización.

Para Balanzá (2003) la organización son todas aquellas acciones dirigidas a planificar las tareas, distribuirlas entre las personas y coordinar los esfuerzos para la concepción de unos objetivos.

La organización consiste en un conjunto de reglas, comportamiento que los que integran la empresa deben respetar, es decir cumplir con estas normas. Una de las funciones principales que tiene la organización es disponer y coordinar los recursos que tiene la empresa como es el Talento Humano, materiales, finanzas, esto es lo que se quiere lograr en la empresa Softproted.

Una vez que la empresa ha sido organizada viene la otra fase que es la de dirección. La dirección es el procedimiento a través del cual los organizadores analizan y aprenden de sus entornos internos y externos tomando las decisiones adecuadas para la organización (Harrison & Caron, 2009)

Para que la empresa Softproted cumpla sus metas debe tener una buena dirección cumplir cada estrategia trazada. Al direccionarse bien la empresa se tendrá resultados exitosos.

Para Gutierrez (2004) el control es la fase del proceso administrativo que efectúa la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

El control consiste en la medición de los resultados, se utiliza para medir el desempeño general de todos los recursos que se utilizan en una empresa Softproted, en la cual se verifica de qué manera han sido su funcionamiento y proceder a la toma de decisiones.

Luego de una buena planeación se continúa con una correcta organización en la empresa. Para Guizar Montufar (2003) el desarrollo organizacional es una serie de teorías, valores, estrategias y técnicas basadas en las ciencias de la conducta y orientadas al cambio planificado del escenario de trabajo de una organización, con el propósito de incrementar el desarrollo individual y de mejorar el desempeño de la organización.

La organización consiste en un conjunto de reglas, comportamiento que los que integran la empresa deben respetar, es decir cumplir con estas normas. Una de las funciones principales que tiene la organización es disponer y coordinar los recursos que tiene la empresa como es el Talento Humano, materiales y financieros, permitiendo un mejor desempeño en la misma.

La contabilidad en la empresa es muy importante porque todas las empresas necesitan llevar un control financiero, de esta manera tendran mayor productividad y aprovecharan mejor su patrimonio. Las empresa que no manejan una contabilidad adecuada tienen serios problemas en sus finanzas.

Pombo (2011) menciona que la contabilidad es la ciencia que estudia el Patrimonio, y las variables que en él se producen, es la medición adecuada del Patrimonio en sus diversos aspectos. Estos son:

- ✓ Estático
- ✓ Dinámico
- ✓ Cuantitativo
- ✓ Cualitativo
- ✓ Económico
- ✓ Financiero

Goxens (2004) recuerda que la contabilidad es el nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa, permitiendo que tenga un buen manejo es sus actividades económicas. Termina concluyendo que con la buena aplicación de los procesos contables en la empresa esta obtendrá grandes beneficios.

Según Lopez & Tamayo (2006) para que la empresa este bien en el área contable se debe aplicar ciertos procedimientos contables e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones económicas: estos proceso contables pueden ser: Recepción de Inventario, Ventas de productos, Fabricación de Productos, Registros de Estimaciones y Destrucción de Inventarios.

## 1.5 Marco teórico

Las siguientes teorías ayudarán a tener claro las definiciones de los términos que se usarán en la investigación.

### 1.5.1 Misión

Ordóñez, Obando, y Esteva (S.f) definen a la misión como una frase conocida con foco interno, de la razón de la existencia de la organización, su propósito básico hacia el que apuntan sus actividades, y los valores que guían las actividades de sus empleados, describe las metas de mediano y largo plazo.

Para Eva Asensio del Arco (2009) la misión se considera como una expresión muy general de lo que quiere ser la empresa y será el primer punto de referencia para la actuación empresarial. La misión se define de una forma general, vaga y a menudo poética. Debe responder a la pregunta de: ¿Para qué existe la empresa?

### 1.5.2 Visión

Enrique, Madroñero, Morales, y Soler. (2005) La visión es una declaración filosófica y resumida de lo que se pretende conseguir y la cual tiene como finalidad inspirar y motivar a quienes son parte de la empresa.

### 1.5.3 Análisis FODA

Saavedra (2011) menciona que FODA es una sigla que indica las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que puede tener una empresa u organización. Es una herramienta de planeación o planificación, tal vez, la más recurrida en las últimas décadas. Esta técnica tiene la virtud de poder visualizar las debilidades y amenazas y transformadlas en fortalezas y oportunidades.

- ✓ **Fortalezas.-** Son los puntos fuertes y característicos de una organización, que permite el logro de objetivos.

- ✓ **Oportunidades.-** Son los factores de entorno externo que permiten el logro de los objetivos.
- ✓ **Debilidades.-** Factores propios de la empresa que obstaculizan el logro de los objetivos.
- ✓ **Amenazas.-** Factores externos del entorno que afectan negativamente e impiden el logro de los objetivos.

Una de las aplicaciones del análisis FODA es determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa. (Santos, 1996)

La matriz FODA es una herramienta administrativa que ayuda a identificar las Fortalezas y Debilidades en el área interna de la empresa y las Oportunidades y Amenazas en el área externa de la empresa. Esta matriz determina el estado actual de la empresa y permite aplicar las estrategias necesarias para la misma, la acción de estas estrategias es aumentar las fortalezas y afrontar las amenazas, aprovechar las oportunidades y corregir debilidades.

#### **1.5.4 Administración por procesos**

La administración por procesos es un sistema en el cual sus procesos son elementos que interaccionan para crear valor a los clientes, para que haya valor agregado los que integran la organización debe capacitarse constantemente, esto permitirá que se desarrollen en su área y tengan capacidades para innovar. Lo que busca la administración por procesos es el mejoramiento de los resultados.

Para Tovar & Mota (2007) la administración por procesos consiste en identificar, definir, interrelacionar, optimizar, operar y mejorar los procesos del negocio. Es una transición desde simplemente vigilar e inspeccionar a los departamentos hacia un enfoque de administración integral del flujo de actividades que agregan valor a los clientes tanto internos como externos.

### 1.5.5 Enfoque por procesos

Toda organización tienen objetivos, metas, misión, visión y para que se cumplan se realizan muchas actividades a estas se las denominan procesos. Estos procesos son un conjunto de actividades donde intervienen recursos de entrada transformándose en recursos de salida a estos recursos se los llama resultados.

Las actividades que se llevan a cabo para realizar un producto, o prestar un servicio se constituyen en un proceso. Un enfoque por procesos es el que permite que haya control en los procesos existentes, permitiendo un mejor desempeño en la organización y así obtener mejores resultados.

(Moya, S.F) La gestión o administración por procesos tiene las siguientes características.

- ✓ Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la organización.
- ✓ Reconocer la existencia de los procesos internos.
- ✓ Identificar las necesidades de usuario externo y orientar a la organización hacia su satisfacción.
- ✓ Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para qué se hacen las cosas y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace).
- ✓ Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- ✓ Establecer en cada proceso indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora.
- ✓ Evaluar la capacidad del proceso para evaluarlo.
- ✓ Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias.
- ✓ Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común.
- ✓ Medir el grado de satisfacción del usuario interno o interno o externo y ponerlos en relación con la evaluación del desempeño personal.

### **1.5.5.1 Procesos**

Los procesos son un conjunto de actividades que se realizan de manera secuencial. Los procesos son mecanismos que diseña el ser humano para tener una mejor producción de algo, para llevar un orden y control de las actividades que se realizan eliminando cualquier problema que se presenta.

Las empresas constantemente buscan aumentar sus ingresos reduciendo costos y produciendo más por lo cual diseñan procesos con los que llegan a tener mayor rentabilidad a un mínimo costo.

Los procesos son muy importantes en una empresa si no hay procesos no hay orden si no hay orden no hay estabilidad organizacional y si no hay estabilidad organizacional la empresa acarrea problemas en todas sus áreas llegando al punto de desaparecer.

### **1.5.5.2 Clasificación de los procesos**

- ✓ **Procesos estratégicos.-** Son los que definen las estrategias y objetivos de la empresa, estos procesos participan en la visión de la misma.
- ✓ **Procesos claves.-** Los procesos claves participan en la misión de la empresa son los que influyen directamente en la satisfacción al cliente.
- ✓ **Procesos de apoyo.-** Estos procesos no se consideran estratégicos tampoco se los considera como procesos claves, sino que son procesos que intervienen en el control y la mejora del sistema de gestión de la empresa.

### **1.5.6 Empresa**

María Gil (2013) según diferentes consideraciones dentro de la literatura económica, se llega a definir a la empresa desde varios puntos de vistas:

- ✓ **Como Institución del Empresario:** Esta definición está ligada al concepto más antiguo de una unidad económica dirigida por un empresario, donde no hay ningún tipo de diferencia entre el propietario de la empresa y el que la dirige.
- ✓ **Como Unidad de Beneficio.-** Este concepto es una variación del concepto anterior, donde el único sentido de la empresa es la obtención de un excedente económico. Es este sentido solo se considera como empresas a aquellas unidades económicas que dan un superávit a los empresarios privados, quedando excluidas las empresas públicas, cooperativas, etc.
- ✓ **Como unidad jurídica y financiera.-** Que únicamente aspectos parciales de la empresa como su forma jurídica o su vertiente financiera.

### **1.5.7 Análisis situacional**

Según (Valdéz & Escandón, 2004) un análisis situacional es un estudio a profundidad de la organización en el que se logra identificar elementos internos como las Fuerzas y Debilidades y elementos externos como los Riesgos (amenazas) y las Oportunidades. Un análisis situacional nos permite identificar de forma sencilla rápida y clara, que posición ocupa la empresa y como es el contexto en el que se ha venido desarrollando.

El análisis situacional es importante porque da a conocer la situación en que se encuentra la empresa de forma rápida y clara y actuar de la misma manera para contrarrestar cualquier dificultad que se presente, actuando lo más adecuado posible.

## **1.6 Organigrama**

El organigrama es la presentación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos. La palabra organigrama proviene del prefijo organi, que implica organización, y grama que significa gráfico. Quiere decir gráfico de organización. (Orozco, 2007)

Por la forma los organigramas pueden ser:

- ✓ **Vertical.-** Este organigrama tiene forma de pirámide de arriba hacia abajo, es decir empieza con el titular o la autoridad superior (arriba) y con los siguientes niveles de autoridad (bajo) dependiendo el rango que ocupen. Estos organigramas son los más usados.
- ✓ **Horizontal.-** Su forma es de una pirámide acostada, el titular o autoridad superior se coloca en el borde izquierdo y los siguientes se ubican por orden jerárquico descendente de izquierda a derecha.
- ✓ **Mixtos.-** Este organigrama se lo realiza usando la combinación de los organigramas verticales y horizontales.
- ✓ **De bloque.-** Son parecidos a los organigramas verticales con la diferencia de que integran más unidades en un espacio mucho más reducidos.
- ✓ **Circular.-** En este organigrama el titular o autoridad superior se ubica en el centro del círculo y las demás unidades o niveles jerárquicos alrededor de este.

## 1.7 Procesos contables

Estos procesos tienen como finalidad registrar, procesar las operaciones o transacciones que se realicen en una empresa. El proceso contable debe seguir una serie de pasos que se relacionen unos con otros y tengan una secuencia lógica de lo contrario no sería un proceso contable y no se tendrían los resultados esperados.

Cuando una empresa inicia lo primero que se debe registrar en el inventario inicial, son todos los bienes, obligaciones y el patrimonio que posee la empresa. Esto se lo hace para saber cómo se encuentra la empresa para la fecha de inicio de sus actividades.

Luego de esto se registran cada operación que la empresa realiza pero controlando que estas operaciones se hayan ejecutado. Todas las operaciones que se registren deben ser respaldadas por un tipo de documento, que pueden ser: Una factura, comprobante etc.

Las etapas que se lleva a cabo en un proceso contable son las siguientes:

- ✓ Estado Financiero Inicial
- ✓ Libro Diario
- ✓ Libro mayor
- ✓ Balance de Comprobación
- ✓ Ajuste y Correcciones
- ✓ Hojas de Trabajo
- ✓ Estados de Pérdidas y Ganancias
- ✓ Estado de Situación Financiera

**Estado Financiero Inicial.-** Está formado por activo, pasivo y patrimonio. Se puede presentar de manera horizontal y reporte o vertical.

La estructura del Estado Financiero Inicial es la siguiente:

#### **Encabezamiento**

- ✓ Razón social o nombre de la empresa.
- ✓ Nombre del documento contable
- ✓ Fecha de elaboración

#### **Cuerpo**

- ✓ Activo
- ✓ Pasivo capital

**Libro Diario.-** Se registran todas las operaciones económicas que realiza la empresa diariamente.

A continuación la estructura del libro diario.

- ✓ Fecha.- Se indica el día, mes o año
- ✓ Detalle.- Registro de las cuentas deudoras o acreedoras, con su respectiva glosa.
- ✓ Referencia.- Es el número o código q se asigna a la cuenta.

- ✓ Parcial.- Se registran los valores de las subcuentas.
- ✓ Debe.- Se registran todas las cuentas deudoras.
- ✓ Haber.- Se registran todas las cuentas acreedoras.

**Libro Mayor.-** Se trasladan los valores del debe y haber, que se han registrado en el Libro Diario.

La estructura del libro Mayor es la siguiente:

- ✓ Nombre de la cuenta
- ✓ Fecha
- ✓ Columna de detalle
- ✓ Columnas para las cuentas deudoras y acreedoras
- ✓ Columnas par saldos
- ✓ Códigos

**Balance de comprobación.-**Se registran los saldos deudores y acreedores. Se toma como referencia los valores del debe y haber de la columna movimiento, y los saldos del libro mayor. (Cabezas).

La estructura del balance de comprobación es la siguiente:

- ✓ Encabezamiento
  - Razón social
  - Nombre del documento
  - Fecha
- ✓ Cuerpo
  - Folio
  - Columna de sumas
  - Nombre de la cuenta
  - Columna de saldos

**Ajuste y correcciones.-** Se hacen las respectivas condiciones de los Estados Financieros realizados.

**Hojas de trabajo.-** Permite elaborar los estados financieros, no se lo considera como un documento contable, evita errores cuantitativos y resume los procesos contables.

Su estructura es la siguiente:

- ✓ Encabezamiento
  - Fecha
  - Razón social
  - Nombre de documento
- ✓ Cuerpo

**Estado de Pérdidas y Ganancias.-** Muestra el resultado económico obtenido, en la empresa, es muy importante porque da un informe acerca de la liquidez y solvencia de la empresa.

La estructura es la siguiente.

- ✓ Encabezamiento
  - Razón social
  - Nombre del documento
  - Fecha
- ✓ Cuerpo
  - Ingresos / Ganancias
  - Egresos/ Pedidas

**Estado de Situación Financiera.-** Muestra las situaciones y condiciones de la empresa a lo largo de su periodo comercial.

La estructura es la siguiente:

- ✓ Encabezamiento
  - Razón social

- Estado financiero
- Fecha
- ✓ Cuerpo
  - Activo
  - Pasivo
  - Patrimonio

## CAPÍTULO II

### 2 METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó en el período comprendido entre Abril- Septiembre del 2015, en la ciudad de Esmeraldas, en la empresa Softproted donde se contó con la participación de todo el personal que labora en la empresa, los procesos y actividades que se ejecutan en la misma.

El tipo de investigación que se utilizó es descriptiva. Para Naghi (2005) la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber ¿quién dónde, cuándo, cómo y por qué? del sujeto de estudio. En otras palabras la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

La investigación descriptiva se la usó en la empresa Softproted, se detalló la aplicación de los diferentes procesos que se llevó a cabo en el proyecto, la forma del análisis de la empresa, la estructura organizacional y el establecimiento de indicadores para los procesos administrativos y contables.

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron el Método Deductivo y el Método Inductivo.

Según Torres & Augusto (2006 ) el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares y el método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

El método inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan con leyes, principios o fundamentos de una teoría.

En la presente investigación se aplica una combinación de ambos métodos; esto quiere decir, que al elaborar el trabajo se partirá de lo general que es el análisis global de la empresa y luego a lo particular que sería la aplicación de los procesos administrativos y contables teniendo en cuenta qué aspectos se analizarán de la empresa en los actuales momentos y cuales son las consecuencias provocadas por el mal manejo administrativo y financiero que se ha venido llevando en la empresa Softproted.

La empresa Softproted cuenta con un representante, dos socios y dos colaboradores todos especializados en diferentes ramas profesionales y dos clientes como es la Unidad Educativa Liceo Naval y Cooperativa las Palmas, con los cuales se llevó a cabo el estudio.

Las técnicas que se aplicaron para la recolección de la información fueron la observación no estructurada y la entrevista.

Es la acción de observar, de mirar detenidamente lo que sucede dentro y fuera de la empresa. Según Nogales (2004) es la técnica que permite tener información mediante el registro de las características o comportamiento de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación por lo tanto sin la necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado.

Mediante esta técnica se observó las instalaciones de Softproted el cual está ubicada en la ciudadela Codesa, contando con la presencia del representante y sus socios, fue de mucha importancia para obtener información del lugar y conocer las condiciones de la empresa.

Para Acevedo Ibáñez & A. López (2005) la entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.

Se realizó entrevistas a profundidad con el Gerente de la empresa y los demás socios empresa. Se realizó otra entrevista a los clientes de la empresa; todo esto con la

finalidad de obtener información necesaria para conocer el estado de la empresa y aplicar los procesos administrativos y contables, realizar el organigrama de funciones y así poder tomar decisiones apropiadas para el mejor funcionamiento de la misma.

El proceso del desarrollo de la investigación realizada tuvo un tiempo de duración de dos meses, se inició el cuatro de mayo y finalizó el cuatro de julio del 2015. Esta investigación se la realizó por semanas.

A continuación se presenta en una tabla las actividades que realizaron por semana:

**Tabla N°1**

<b>SEMANAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Semana 1	<p>Se tuvo una cita con el representante de la empresa Softproted se le explicó la finalidad de la investigación, los temas a abordar, lo que se quería lograr con la investigación, la manera de cómo se llevaría a cabo el proyecto, esto es mediante entrevistas al representante, socios y clientes de la empresa.</p> <p>Una vez que el representante tuvo conocimiento del proyecto, se fijaron fechas para las entrevistas, comunicó a los socios de la existencia de la investigación para que estos puedan dar sus aportaciones sin ningún inconveniente.</p>
Semana 2	<p>En esta semana realizó una entrevista al representante de Softproted, esta entrevista tenía como fin conocer el estado actual de la empresa, su contribución fue de mucha ayuda para empezar con la investigación.</p>
Semana 3	<p>Se entrevistó a los socios y clientes de Softproted, donde hubo la colaboración de todos los entrevistados. Los temas que se trataron en la entrevista fue la satisfacción del cliente interno y externo, la calidad de los productos y servicios que se ofertan.</p>
Semana 4	<p>Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa Softproted con la información recolectada, con ello se aplicó el FODA donde se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.</p>
Semana 5	<p>Hubo nuevamente una reunión con el representante y los socios de Softproted esto para establecer las funciones de los puestos de trabajo, se detallaron todas las actividades de cada puesto esto sirvió para realizar el manual de funciones</p>
Semana 6	<p>El investigador elaboró los manuales de funciones de cada uno de los puestos de trabajo. En estos manuales se detallaron exactamente las funciones de cada puesto, los requisitos, objetivo principal y competencias.</p>
Semana 7	<p>El investigador se reunió con el gerente y los socios para realizar los procesos necesarios en las áreas administrativas y contables. Se elaboró el mapa por procesos quedando de acuerdo con la empresa Softproted con los procesos estratégicos, misionarios y de apoyo.</p>
Semana 8	<p>Ya realizados los manuales y procesos el investigador los socializó con la empresa, para dar conocimientos de estos y aceptar cualquier observación que surja. Los manuales quedaron establecidos y listos para darles funcionamiento si la empresa desea.</p>

## **2.1 Trabajo de campo**

La empresa tiene como objetivo implementar procesos administrativos y contables, estructurar un organigrama y para esto se utilizó como herramienta la entrevista, con la que se recabó información necesaria para llevar a cabo la investigación. El proceso fue el siguiente:

- ✓ Se recopiló la información, esto se lo realizó por medio de entrevistas al representante, socios y cliente de la empresa Softproted
- ✓ Se la clasificó, ordenó y organizó adecuadamente la información obtenida
- ✓ Luego se procedió a la redacción

Las entrevistas se realizaron de forma ordenada, primero al representante de la empresa, luego a los socios y por último clientes, en el transcurso de la investigación se realizaron reuniones con el representante y socios para despejar inquietudes y para plantear o dar a conocer como se encontraba la investigación.

Las entrevistas tuvieron una duración de dos semanas, empezando con el representante, luego con los socios y por ultimo a los socios de la empresa Softproted.

## **2.2 Verificación de la información**

La investigación fue realizada por el autor, la información se obtuvo de entrevistas que él llevó a cabo. Esta investigación quedará cimentada en bases sólidas porque sus datos son reales, las cuales servirán para la implementación de todo lo planteado.

## **CAPÍTULO III**

### **3 RESULTADOS**

#### **3.1 Diagnóstico situacional de la empresa Softproted**

Toda empresa debe conocer el entorno donde se desarrolla, tomando en cuenta los factores internos y externos de esta, esto les permitirá utilizar las estrategias necesarias para las diferentes situaciones que se les presente.

El presente proyecto se desarrolló en la ciudad de Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, Sector Codesa, calle entre Calle 7 y Calle 8.

Sus actividades comerciales empezaron marzo del 2014 colaborado con algunos proyectos de investigación en la PUCESE, han obtenido algunos triunfos, fueron ganadores de un concurso de emprendimiento organizado por el GADPE (Banco de Ideas del Senescyt) en el mismo año y así han seguido participando y ganando concurso tras concurso.

#### **3.2 Portafolio de Softproted**

La empresa actualmente realiza dos proyectos uno para la unidad educativa Liceo Naval que está valorado en \$3000,00 es un sistema para estudiantes para el proceso asentamiento de notas y el segundo para la Cooperativa de Transporte las palmas, el sistema de facturación electrónica está evaluado en \$3500, el sistema de video vigilancia \$2500 y el servidor y base de datos \$2500 en un punto y \$1600 en otro punto.

Softproted tiene contratos con empresas de naturaleza privada y pública. La empresa va creciendo en el mercado, se hace conocer por participar en eventos y concursos tecnológicos informáticos en los que han ganado premios.

Esta empresa tiene página Web y una cuenta en Facebook con las que hacen publicidad y mantienen informados a los clientes de los proyectos que llevan a cabo y los concursos que ganan.

La empresa Softproted ofrece servicios de aplicaciones tecnológicas para la solución de problemas en la comunidad y la inclusión de personas con discapacidad, cuenta con todo un equipo de profesionales como: programadores de software, diseñadores electrónicos, vendedores, técnicos, así como también las herramientas necesarias para la fabricación de dispositivos electrónicos, ordenadores y dispositivos móviles, puntos de venta, laboratorio de diseño y construcción de hardware.

En las siguientes tablas se presentará los productos y servicios que la empresa ofrece:

**Tabla N° 2**

<b>PRODUCTOS</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>PRECIO</b>
All talk-Todos hablamos	Guante con sensores, permite interpretar movimientos de las manos y dedos, está diseñado para personas con discapacidad fónica.	\$ 220,00
Visión inteligente	Este producto está diseñado para personas con discapacidad visual, con la obtención de datos de sensores de distancia.	\$150,00

**Tabla N° 3**

<b>SERVICIOS</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>PRECIO</b>
Easy life- Soluciones para la vida	Le brinda seguridad y autonomía al sitio donde sea implementado. cuenta con sensores que van a controlar: luces, puertas y ventanas, aire acondicionado, etc.	\$200,00
Diseños de sitio web	Estos diseños son sencillos, son para promocionar la empresa, incluye dominio en la web	\$300,00
Software para registros de recargas	Este sistema permite el control de recarga electrónicas.	\$289,00

### **3.3 Aspectos de la planificación estratégica actual de Softproted**

La empresa Softproted ha desarrollado aspectos de su planificación estratégica que se detallan a continuación.

#### **3.3.1 Misión**

Somos una empresa Esmeraldeña de soluciones informáticas que mediante el desarrollo de software y la integración de hardware ofrece productos y automatización, eficiencia energética, seguridad y monitoreo, para mejorar la calidad de vida de la colectividad

#### **3.3.2 Visión**

Ser en el 2017 líderes a nivel Nacional en innovación tecnológica, mediante: La investigación y desarrollo, profesionales calificados y capacitados, el cumplimiento las normas y leyes vigentes, manteniendo constantemente comunicación con los clientes y dando prioridad a sus necesidades

### 3.3.3 Objetivo

Satisfacer las necesidades de los clientes brindando productos y servicios tecnológicos de calidad con eficiencia y eficacia.

### 3.3.4 Valores

Hay valores que son muy importantes para las empresas, cada empresa tiene la potestad de establecer sus propios valores. Debido a estos valores las empresas o negocios productivos prosperan en su área laboral.

- ✓ **Ética.-** Es una manera sabia de relacionarse con los demás con integridad, es actuar con profesionalismo en una empresa. Es la moral de cada persona. Una empresa debe tener ética profesional.
- ✓ **Honestidad.-** Ser sincero, honrado transparente confiable, uno de los valores más importantes que una empresa debe tener es la honestidad, ser justos a la hora de vender un producto o servicio darlo en perfectas condiciones que sea de calidad, pagar justamente a sus empleados. Una empresa honesta gana mucho tanto económicamente como socialmente,
- ✓ **Respeto.-** Es importante porque fomenta un adecuado clima laboral, lo cual se refleja en los clientes internos y externos
- ✓ **Responsabilidad.-** Cuando se crea una empresa automáticamente se adquiere una responsabilidad y esta es en la índole personal y social. La responsabilidad es respetar ciertas normas o reglas con las que se tendrá un mejor entorno.
- ✓ **Innovación.-** Una empresa debe estar en constante innovación, ser creativa darle valor agregado a sus productos y servicios, renovarlos constantemente.

### 3.3.5 Estructura orgánica actual

Desde el año 2013 integrantes de la empresa Softproted han colaborado en proyectos de investigación de la PUCESE, la empresa desarrolló un plan de negocios con la ayuda de personas conocedoras del tema, se analizaron los riesgos y beneficios que tendrían al formar la empresa. Luego del análisis formaron un grupo de trabajo con personas que

podrían colaborar con la empresa y con ellos se ejecutó el proyecto. Se realizaron gestiones para financiar la compra de equipos, acondicionar un espacio físico con las herramientas necesarias para el desarrollo de la tecnología. (Nevarez G. d., 2015)

La empresa Softproted está constituida por un representante, dos socios y dos colaboradores

- ✓ Manuel Nevárez Toledo.- Es el representante de la empresa, se encarga de hacer los contactos para contratos, buscar las estrategias para que la empresa se ensanche.
- ✓ Luis Herrera Izquierdo.- Se dedica al desarrollo y diseño de software y a llevar la contabilidad y administración de la empresa. El diseño de software es bien estricto no debe tener imperfecciones de lo contrario este no funciona.
- ✓ Juan Casierra.- Se dedica a las redes y comunicación (hardware), son los que diseñan hardware que ofrece la empresa y están pendiente del mantenimiento de redes.
- ✓ Salvador Zerna y Luis Loor (colaboradores).- Se encargan de la instalación y configuración de los dispositivos de hardware.

El personal se encuentra altamente calificado para emprender sus actividades empresariales, se capacitan periódicamente para tener mayores conocimientos tecnológicos informáticos. Tienen varias certificaciones internacionales en redes y desarrollo de software.

### **3.4 Análisis de las entrevistas**

Con los datos obtenidos se desarrolló el diagnóstico dando como resultado el estado actual de la empresa. Se conoció de qué manera los socios desarrollan sus funciones, y la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad de los servicios y productos que ofrece la misma. Se aplicó como técnica la observación y la entrevista, la cual permitió obtener la información necesaria dentro de la investigación.

### **3.4.1 Análisis de entrevista al representante**

Nevarez (2015), la empresa Softproted se creó en marzo del 2014 esta se encuentra en una etapa de introducción al mercado. La empresa nació por las demandas que tienen las personas hacia los productos o servicios de tecnología, y por la necesidad de tener recursos económicos.

Unas de las dificultades que tuvo el representante de la empresa fue el factor tiempo ya que labora en la PUCESE, por esta razón la empresa tiene un horario flexible, permitiendo que a más de trabajar en la empresa también puedan cumplir otras obligaciones.

La empresa tiene aspectos estratégicos como la misión, visión, no cuenta con un manual de funciones, no tiene un organigrama donde se establezcan las actividades o funciones que corresponden a cada departamento, por lo tanto hay necesidad de la elaboración de éste, así podrán realizar sus funciones de manera profesional. No hay un plan estratégico que permita orientar el trabajo de la empresa hacia lo que se desea conseguir.

No aplica procesos administrativos y contables, estos procesos permiten que la empresa esté organizada en las áreas administrativas y contables, si la empresa no aplica estos procesos no funciona de una manera plena sino que tiene dificultades y no podrá tener los resultados esperados. Softproted costea los productos y servicios en base al tiempo que tardan en su elaboración y los materiales que utilicen, no lo hacen aplicando los procesos contables convirtiéndose esto en una dificultad.

Existen tres departamentos en la empresa, estos son:

- ✓ Desarrollo y Diseño de Software.- Luis Herrera Izquierdo
- ✓ Desarrollo y Diseño de Hardware.- Manuel Nevárez y Juan Casierra.
- ✓ Instalación y Configuración de los Dispositivos de Hardware.- Salvador Zerna y Luis Loor.

### **3.4.2 Análisis de entrevista a los socios de la empresa**

Según la entrevista que se realizó a los socios (Izquierdo, Casierra, Loor, & Zerna, 2015) de Softproted, Todos están a gusto de trabajar en la empresa porque hay un buen ambiente laboral, el horario de trabajo es flexible lo que les permite desarrollar otras actividades, siempre comparten las ideas con el representante y se involucran. En una empresa donde todos los que la conforman son escuchados hay un buen clima laboral, todos se sienten importantes en la empresa y los motiva a rendir de una mejor manera.

Al momento de ingresar a laborar en la empresa a todos se les dio a conocer como era su funcionamiento y las funciones que cada uno iba a desempeñar. Cuando los que integran una empresa tienen conocimiento claro de las actividades que deben realizar el resultado es exitoso, se ahorra recursos como tiempo, dinero etc.; siempre están conscientes porque tienen conocimiento de lo que se realiza en cada departamento y cada uno se ocupa solo de las funciones que le corresponden.

Los integrantes de una empresa que no tienen conocimiento claro de la función que deben desempeñar no podrán dar buenos resultados ni ahorran recursos y esto no deja fluir a la empresa en sus actividades económicas. Siempre se ven motivados y a más de eso desafiados por desenvolverse de mejor manera.

No todos los socios de Softproted se capacitan. Es importante para una empresa que los que la integran se capaciten constantemente para un mejor rendimiento de la misma.

### **3.4.3 Análisis de entrevista a los clientes de la empresa**

Entre los clientes entrevistados está la institución educativa Liceo Naval, esta entrevista se la realizó a la Ing. Herrera Ximena Jefa del departamento de Talento Humanos de dicha institución, quien a través de un compañero de trabajo la institución pudo conocer a Softproted, necesitaban instalar cámaras de seguridad y el compañero les sugirió contratar el servicio a la empresa SP. , a partir de ese momento la empresa presta sus servicios a la Unidad educativa Liceo Naval, ya tienen un año que la institución es cliente de Softproted.

Softproted hace seguimiento a la compra del cliente. Lo que satisface al cliente a parte de la calidad del producto o servicio es que se le dé seguimiento a su compra, esto permite que haya confianza en lo que adquieren y también en la empresa.

Este cliente está de acuerdo con los precios de los servicios que contrata en Softproted. Al cliente no le gusta sentirse estafado al momento de su compra por eso una empresa debe tener mucho cuidado en la parte contable, debe brindar confianza en esa área a sus clientes (Herrera & LiceoNaval), 2015)

### 3.5 Diagnóstico FODA

El análisis FODA permitió definir la situación actual de la empresa SOFTPROTED y con esto poder aplicar todos los procesos administrativos y contables en esta empresa. A continuación se presenta la matriz FODA de la empresa SOFTPROTED.

**Tabla 4**  
**Matriz FODA**

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación técnica del talento humano</li> <li>• El equipo está conformado por profesionales de diferentes ramas</li> <li>• Cuenta con los materiales y herramientas necesarias para realizar sus actividades.</li> <li>• Claridad en las funciones.</li> <li>• Local propio.</li> <li>• Mercado en crecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos tecnológicos.</li> <li>• Becas para perfeccionamiento en sus áreas de conocimiento.</li> <li>• Redes de emprendimiento lo que les ha permitido ganar menciones, premios y capacitaciones.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplican procesos administrativos y contables</li> <li>• Desconocen los costos de producción, hora/hombre</li> <li>• División de funciones</li> <li>• Inexistencia de gestión y de reparto de utilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia, a nivel nacional e internacional</li> <li>• Nuevas empresas locales.</li> </ul>

### 3.6 FODA valorado

**Tabla 5**

**Matriz EFI Fortalezas**

<b>MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS</b>				
<b>FORTALEZAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Formación técnica del talento humano	0,19	4	0,76
2	El equipo está conformado por profesionales de diferentes ramas.	0,17	4	0,68
3	Cuenta con los materiales y herramientas necesarias para realizar sus actividades	0,15	3	0,45
4	Claridad en las funciones	0,15	3	0,45
5	Local propio	0,15	4	0,60
6	Mercado en crecimiento	0,19	3	0,57
<b>Suma</b>		<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>

**Tabla 6**

**Matriz EFI Debilidades**

<b>MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS</b>				
<b>DEBILIDADES</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	No aplican los procesos administrativos y contables.	0,3	3	0,9
2	Desconocen los costos de producción, hora/hombre.	0,2	4	0,8
3	División de funciones.	0,3	3	0,9
4	Inexistencia de gestión y de reparto de utilidades.	0,2	4	0,8
<b>Suma</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3,4</b>

## Análisis de la matriz EFI

La matriz EFI realizada en Softproted muestra que la empresa no tiene un buen rendimiento por los resultados obtenidos, sus fortalezas son muy importantes como capacidad técnica del recurso humano, el equipo está conformado por profesionales de diferentes ramas, cuentan con un local propio y otras fortalezas pero las debilidades que tiene no dejan que la empresa se desarrolle mejor como por ejemplo, la división de funciones no está establecida, trabajan por proyecto pero aún no definen el modelo de gestión y de reparto de utilidades. Otra debilidad significativa es que no aplican los procesos administrativos y contables, lo hacen por intuición o de forma empírica no hay una buena administración y sus finanzas no son bien controladas.

**Tabla 7**

**Matriz EFE Oportunidades**

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS				
OPORTUNIDADES		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Concursos tecnológicos.	0,4	4	1,6
2	Becas para perfeccionamiento en sus áreas de conocimiento.	0,3	4	1,2
3	Redes de emprendimiento lo que les ha permitido ganar menciones, premios y capacitaciones.	0,3	3	0,9
<b>Suma</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>3,7</b>

**Tabla 8**

**Matriz EFE Amenazas**

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS				
OPORTUNIDADES		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	La competencia, a nivel nacional e internacional.	0,5	3	1,5
2	Nuevas empresas locales	0,5	3	1,5
<b>Suma</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

## Análisis de la matriz EFE

La matriz EFE muestra que Softproted debe aprovechar todas las oportunidades que se le presenten como participar en concursos tecnológicos, becas para perfeccionamiento en sus áreas de conocimiento para que pueda mejorar su rendimiento y se contrarresten las amenazas que se tienen como es la competencia, a nivel nacional e internacional.

**Tabla 9**  
**Matriz EI**

		Resultados matriz EFI.		
		solido 3 a 4	promedio 2 a 2,99	débil 1 a 1,99
Resultados matriz EFE	alto 3 a 4	3,28		
	medio 2 a 2,99			
	bajo 1 a 1,99			

### 3.7 Determinación del problema diagnóstico

De acuerdo a la investigación realizada se establece que el problema radica en que la empresa Softproted tiene deficiencias en el área administrativa y contable, tiene escaso conocimiento de cómo administrar y costear sus productos y servicios.

Softproted no cuenta con un manual de funciones, no tiene un organigrama donde se establezcan las actividades de cada miembro de la empresa, no tiene un organigrama sino que se lo ha hecho de forma empírica. Otro aspecto notorio es que no existe un plan estratégico que sirva como guía para el funcionamiento de la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, MANUAL DE FUNCIONES Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES.**

#### **4.1 Estructura del organigrama**

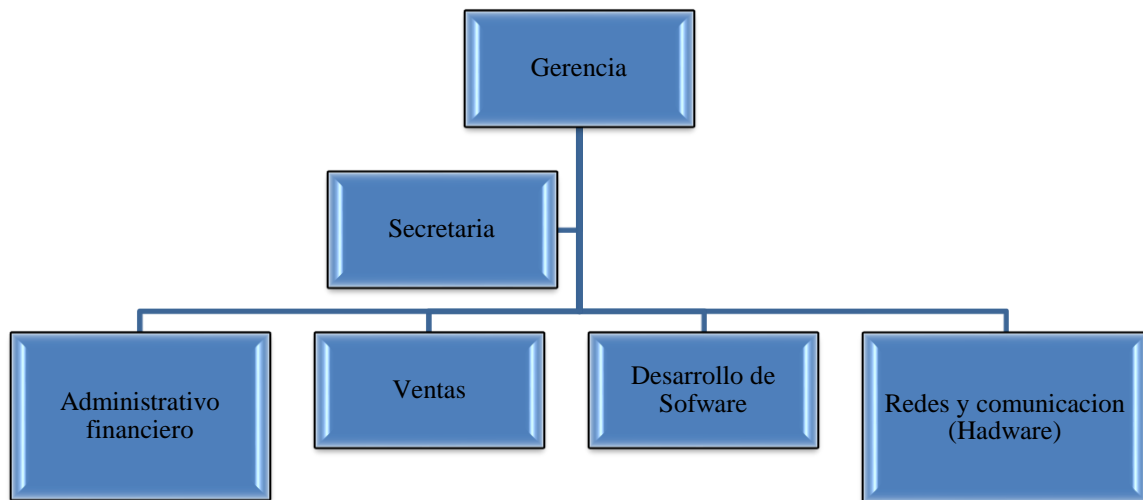
En el diagnóstico que se realizó a la empresa se observó que no aplican los procesos contables por lo tanto no hay un área contable, es por ello que se incorporó un Departamento de Finanzas, estableciendo las actividades que se desempeñan en él,

También se pudo evidenciar que no se realizan procesos administrativos, por lo cual se implementó el Departamento Administrativo, así podrá existir un mejor control en esta área de la empresa.

Se implementaron otros departamentos como el de Ventas y se implementó una secretaria.

El organigrama que se elaboró para la empresa Softproted es vertical, en la parte de arriba se ubica el representante o gerente de la empresa y en el nivel bajo los socios que conforman la organización.

Figura N° 1



## 4.2 Manual de funciones

El manual de funciones es un instrumento de trabajo que está comprendido por reglas, normas y tareas que debe cumplir la persona que ocupará el puesto. En este se detalla el nombre del cargo, la dependencia, los requisitos de formación de experiencia, el objetivo principal las funciones esenciales y la competencia del puesto de trabajo.

Los puestos que se han establecido de acuerdo a las necesidades de la empresa Softproted son los siguientes:

- Gerencia
- Secretaria
- Departamento Administrativos y financiero
- Departamento de Ventas
- Departamento de Desarrollo de Software
- Departamento de Redes y Comunicación (Desarrollo de Hardware)

## 4.3 Descripción de puestos

**Tabla 10**  
**Función de gerencia**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>GERENTE</b>
Dependencia:	Gerencia
Nivel de Cargos	1
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Tener título de tercer nivel, ser profesional en Administración de Empresas o carreras afines.
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (3) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Direccionar a Softproted, establecer metas y velar por el cumplimiento de estas, usando estrategias necesarias para el éxito de la misma.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representar a la empresa frente a proveedores, clientes y demás importantes que colaboran en ella</li> <li>✓ Reconocer las oportunidades internas y externas de la empresa para que esta sea más competitiva en el mercado</li> <li>✓ Administrar la empresa de manera excelente para el cumplimiento de las metas.</li> <li>✓ Organizar adecuadamente la empresa para un mejor ambiente laboral.</li> <li>✓ Instruir sobre el desarrollo de cada cargo a los socios de la empresa</li> <li>✓ Velar por todos los miembros de la empresa para que trabajen en alcanzar los objetivos de la misma</li> <li>✓</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Gerenciamiento de motivación:</u> Capacidad para mantener el ritmo de trabajo en la empresa con una conducta dirigida al cumplimiento de las metas.</li> <li>✓ <u>Conducción de trabajo en equipo:</u> Capacidad para dirigir, consolidar una empresa y conducir a un equipo de trabajo.</li> <li>✓ <u>Liderazgo:</u> Habilidad para dirigir y orientar a los miembros de la empresa</li> <li>✓ <u>Logro de resultados:</u> Capacidad para cumplir con cada uno de los objetivos trazados en la empresa.</li> <li>✓ <u>Innovación:</u> Capacidad de ser creativo, presentar ideas que lleven a la empresa a tener más acogida en el mercado.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Gerencia**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

**Tabla 11**  
**Funcion de secretaria**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
Dependencia:	Gerencia
Nivel de Cargos	
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Estudiante de carreras administrativas, contables o económicas
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (1) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Llevar adecuadamente los registros y archivos de la empresa, tener una excelente atención al personal de la empresa Softproted.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de los documentos ordenados por el gerente de la empresa.</li> <li>✓ Archivar de forma actualizada los documentos de la empresa.</li> <li>✓ Ordenar los documentos de manera adecuada.</li> <li>✓ Estar pendiente de alguna necesidad del gerente.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Experticia técnica:</u> Capacidad para aplicar los conocimientos técnicos y mantenerlos actualizados.</li> <li>✓ <u>Eficiencia operacional:</u> Capacidad de asimilar las operaciones haciendo evidente el desempeño efectivo.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Secretaria General**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

**Tabla 12**  
**Función del Departamento Administrativo y Financiero**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>
Dependencia:	Área Administrativa y Financiera
Nivel de Cargos	
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Tener título de tercer nivel, ser profesional en Administración de Empresas o carreras afines.
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (2) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Direccionar y controlar el área Administrativa y contable de la empresa Softproted, controla los ingresos egresos, costos y recursos de la empresa	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interpreta y certificar los estados financieros de la empresa.</li> <li>✓ Dirige, ejecuta y controla las políticas dirigidas a la gestión presupuestal y contable de la empresa.</li> <li>✓ Dirige, ejecuta y controla las políticas dirigidas al Talento Humano de la empresa.</li> <li>✓ Se encarga del proceso de contrato de la empresa.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Conducción de trabajo en equipo:</u> Capacidad para dirigir, consolidar una empresa y conducir a un equipo de trabajo.</li> <li>✓ <u>Liderazgo:</u> Habilidad para dirigir y orientar a los miembros de la empresa</li> <li>✓ <u>Logro de resultados:</u> Capacidad para cumplir con cada uno de los objetivos trazados en la empresa.</li> <li>✓ <u>Innovación:</u> Capacidad de ser creativo, presentar ideas que lleven a la empresa a tener más acogida en el mercado.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Jefe Administrativo y Financiero**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

**Tabla 13**

**Funcion del Departamento de Venta**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>JEFE DE VENTA</b>
Dependencia:	Área Comercial
Nivel de Cargos	
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Tener título de tercer nivel, ser profesional en Administración de Empresas o carreras afines.
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (2) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Direccionar y controlar el área de Venta de la empresa Softproted, elaborar estrategias de mercado.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección del personal de venta de Softproted.</li> <li>✓ Dirige, controla y ejecuta el plan de venta de la empresa.</li> <li>✓ Responsable del mercadeo en la empresa</li> <li>✓ Diseña los presupuestos de ventas mensuales de la empresa.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Conducción de trabajo en equipo:</u> Capacidad para dirigir, consolidar una empresa y conducir a un equipo de trabajo.</li> <li>✓ <u>Liderazgo:</u> Habilidad para dirigir y orientar a los miembros de la empresa</li> <li>✓ <u>Logro de resultados:</u> Capacidad para cumplir con cada uno de los objetivos trazados en la empresa.</li> <li>✓ <u>Innovación:</u> Capacidad de ser creativo, presentar ideas que lleven a la empresa a tener más acogida en el mercado.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Jefe de Ventas**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

**Tabla 14**

**Funcion del Departamento de Desarrollo de Software**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>JEFE DE DESARROLLO DE SOFTWARE</b>
Dependencia:	Área Tecnológica
Nivel de Cargos	
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Tener título de tercer nivel, ser profesional en Sistemas o carreras afines.
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (2) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Administrar la tecnología de Softproted, disponer de recursos informáticos a los usuarios, cuidar de que se dé un buen uso a estos recursos mediante un mejoramiento continuo.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseña políticas para el uso de la tecnología.</li> <li>✓ Diseña sistemas y aplicaciones informáticas.</li> <li>✓ Da mantenimiento y soporte al software.</li> <li>✓ Investiga los servicios tecnológicos.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Conducción de trabajo en equipo:</u> Capacidad para dirigir, consolidar una empresa y conducir a un equipo de trabajo.</li> <li>✓ <u>Liderazgo:</u> Habilidad para dirigir y orientar a los miembros de la empresa</li> <li>✓ <u>Logro de resultados:</u> Capacidad para cumplir con cada uno de los objetivos trazados en la empresa.</li> <li>✓ <u>Innovación:</u> Capacidad de ser creativo, presentar ideas que lleven a la empresa a tener más acogida en el mercado.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Jefe de Desarrollo de Software**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

**Tabla 15**

**Funcion del Departamento desarrollo de redes y comunicaciones (hardware)**

<b>Identificación del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>JEFE DE DESARROLLO DE REDES Y COMUNICACIÓN (HARDWARE).</b>
Dependencia:	Área Tecnológica
Nivel de Cargos	
Reporta a	Gerencia
<b>Requisitos Mínimos</b>	
<b>Requisitos de Formación</b>	Tener título de tercer nivel, ser profesional en Sistemas o carreras afines.
<b>Requisitos de Experiencia</b>	Una experiencia mínima de (2) años en cargos similares.
<b>Objetivo principal</b>	
Administrar la tecnología de Softproted, disponer de recursos informáticos a los usuarios, cuidar de que se dé un buen uso a estos recursos mediante un mejoramiento continuo.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseña políticas para el uso de la tecnología.</li> <li>✓ Diseña sistemas y aplicaciones informáticas.</li> <li>✓ Da mantenimiento y soporte al hardware.</li> <li>✓ Investiga los productos tecnológicos.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Conducción de trabajo en equipo:</u> Capacidad para dirigir, consolidar una empresa y conducir a un equipo de trabajo.</li> <li>✓ <u>Liderazgo:</u> Habilidad para dirigir y orientar a los miembros de la empresa</li> <li>✓ <u>Logro de resultados:</u> Capacidad para cumplir con cada uno de los objetivos trazados en la empresa.</li> <li>✓ <u>Innovación:</u> Capacidad de ser creativo, presentar ideas que lleven a la empresa a tener más acogida en el mercado.</li> <li>✓ <u>Comunicación eficaz:</u> Capacidad para escuchar los puntos de vista de los demás.</li> </ul>	

Esta tabla detalla los requisitos de formación y experiencias que necesitan los candidatos para ocupar el cargo de **Jefe de Desarrollo de Hardware**, las principales funciones, objetivos y las competencias.

#### **4.4 Mapa por procesos**

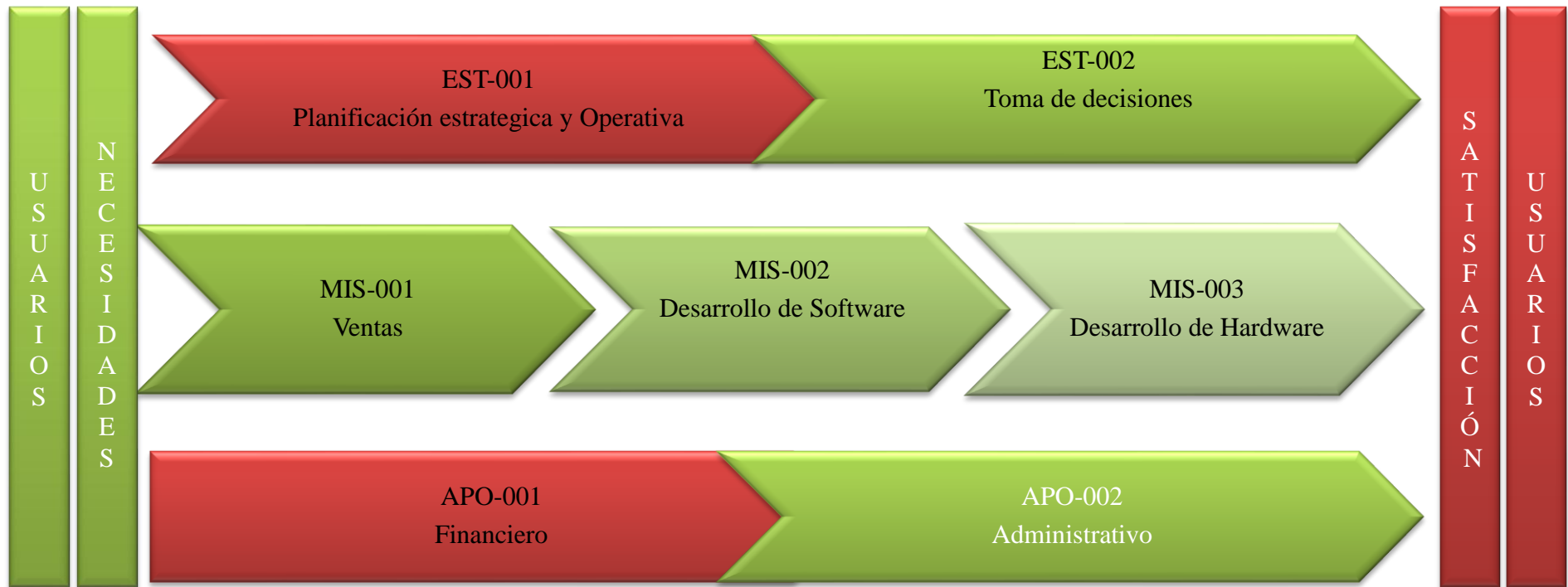
Es una presentación gráfica que influye una serie de procesos, distribuidos en procesos estratégicos, críticos o (claves) y de soporte, que tiene como entrada los requerimientos del cliente y como salida su satisfacción. Albarta, Martínez, y Martínez (2011)

El mapa por procesos es necesario ya que ayuda a conocer las tareas, roles, etc., en la empresa. Es necesario que el personal tenga claro las funciones que debe realizar, que entienda la importancia de su trabajo de cuan necesario es el desarrollo de la misma.

El mapa de procesos se diseñó de acuerdo a la necesidad que presentó la empresa, se construyeron procesos estratégicos, misionarios y de apoyo.

A continuación el siguiente mapa por procesos:

## MAPA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA SOFTPROTED



## 4.5 Manual de procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: EST-001	POA	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

### Procedimiento

POA

**Objetivo.-** Elaborar todas las estrategias y lineamientos que se llevaran a cabo durante todo el año en la empresa Softproted.

### Partes que intervienen

- ✓ Gerente
- ✓ Socios

### Política de operación

- ✓ Actualizar el plan estratégico cada año
- ✓ Socializar el plan estratégicos con los socios de la empresa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: EST-001	POA	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

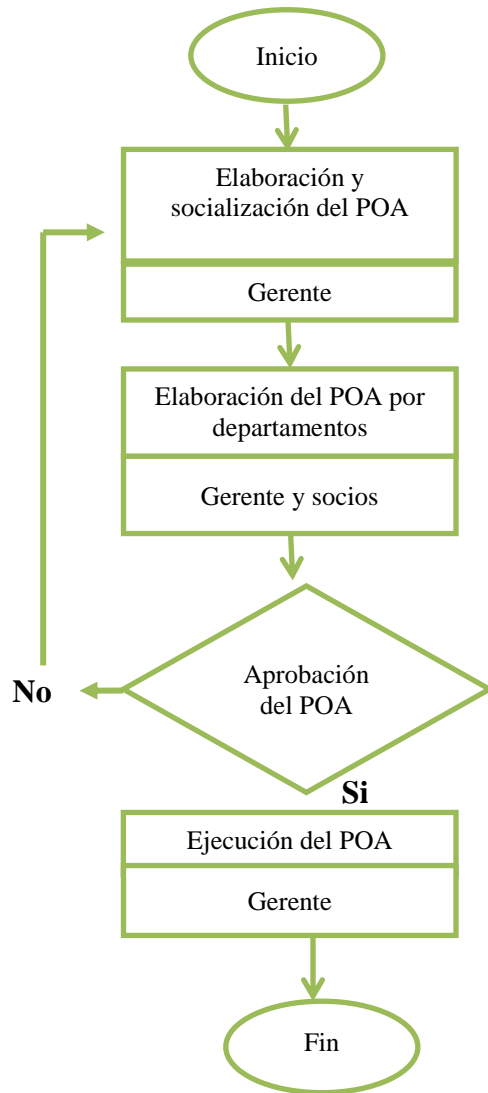
## Descripción del proceso

**Tabla 16**  
**Elaboración del POA**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso de cumplimiento del POA		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Gerente	Elabora un programa el cual se realizar durante todo el año
2	Jefe de departamento Administrativo Financiero.	Elabora un programa el cual se realizar durante todo el año
3	Jefe de departamento de Ventas.	Elabora un programa el cual se realizar durante todo el año
4	Jefe de departamento de Desarrollo de Software.	Elabora un programa el cual se realizar durante todo el año
5	Jefe de departamento de desarrollo de redes y comunicaciones (hadrware)	Elabora un programa el cual se realizar durante todo el año

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED	
CÓDIGO: EST-001	POA
Edición N° 01	
Pág. 3 de 3	

**Diagrama de flujos**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: EST-002	Toma de decisiones	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

### **Procedimiento**

Toma de decisiones

**Objetivo.-** Dar soluciones que ayuden a combatir los problemas que se presenten en la empresa Softproted

### **Partes que intervienen**

- ✓ Gerente
- ✓ Socios

### **Política de operación**

- ✓ El gerente de la empresa Softproted convocará a los socios cada fin de mes para que intervengan en la toma de decisiones para la misma, esto se realizara a las 16h00.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: EST-002	Toma de Decisiones	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

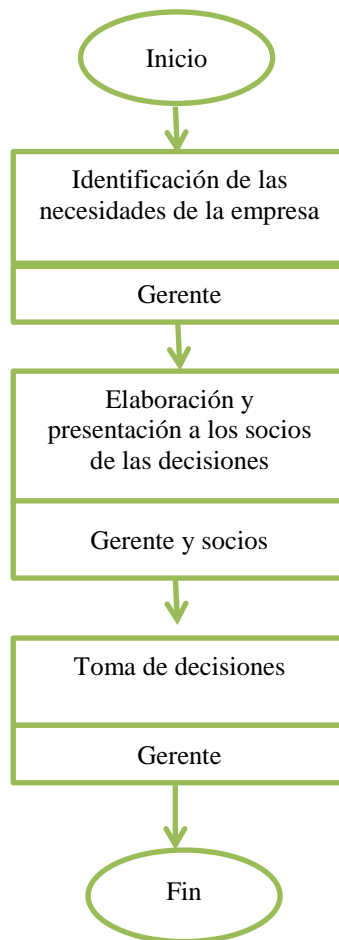
**Descripción del proceso**

**Tabla 17**  
**Toma de Decisiones**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso de cumplimiento de la Toma de Decisiones		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Gerente	Plantea las decisiones a tomar
2	Socios	Opinan sobre las decisiones planteadas por el gerente y dan su punto de vista
3	Gerente	Estable las decisiones que se llevaran a cabo en la empresa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: EST-002	Toma de Decisiones	
Edición N° 01		Pág. 3 de 3

### Diagrama de flujos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Ventas	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

## **Procedimiento**

Ventas

**Objetivo.-** Ofertar al cliente y venderle productos y servicios de calidad

### **Partes que interviene**

- ✓ Ventas
- ✓ Clientes

### **Política de operación**

- ✓ Lo que se oferta debe ser de calidad
- ✓ Los pagos serán al contado y por cheque

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Ventas	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

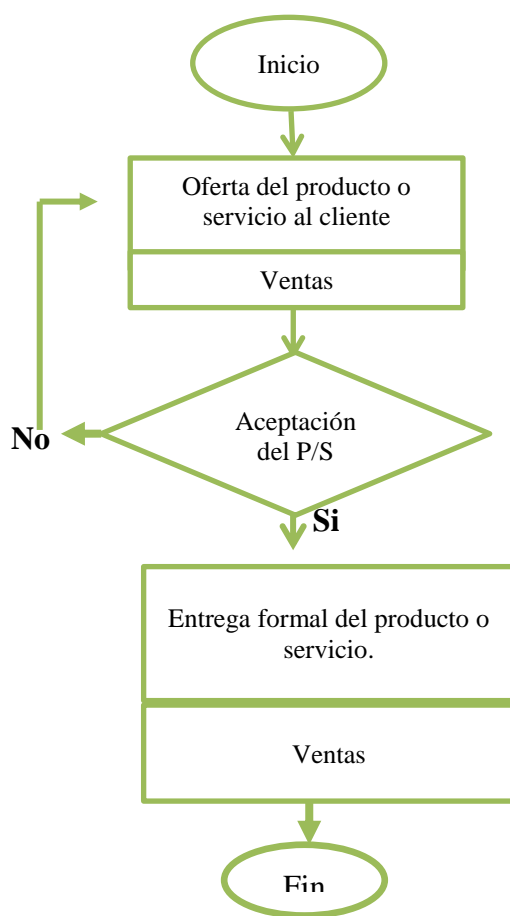
### Descripción del proceso

**Tabla 18**  
**Proceso de contrato**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso requerido para contratos		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Jefe de ventas	Categorización del servicio o producto
2	Jefe de ventas	Elaboración de las clausulas
3	Jefe de ventas	Ventas del producto o servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED	
CÓDIGO: MIS-001	Ventas
Edición N° 01	
Pág. 3 de 3	

### Diagrama de flujos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Software	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

## **Procedimiento**

Desarrollo de Software

**Objetivo.-** Diseñar aplicaciones informáticas que se ajusten a las necesidades del cliente.

## **Partes que interviene**

- ✓ Departamento de Desarrollo de Software

## **Política de operación**

- ✓ Uso de las ISO 9000
- ✓ Manual para el usuario
- ✓ Manual de capacitación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Software	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

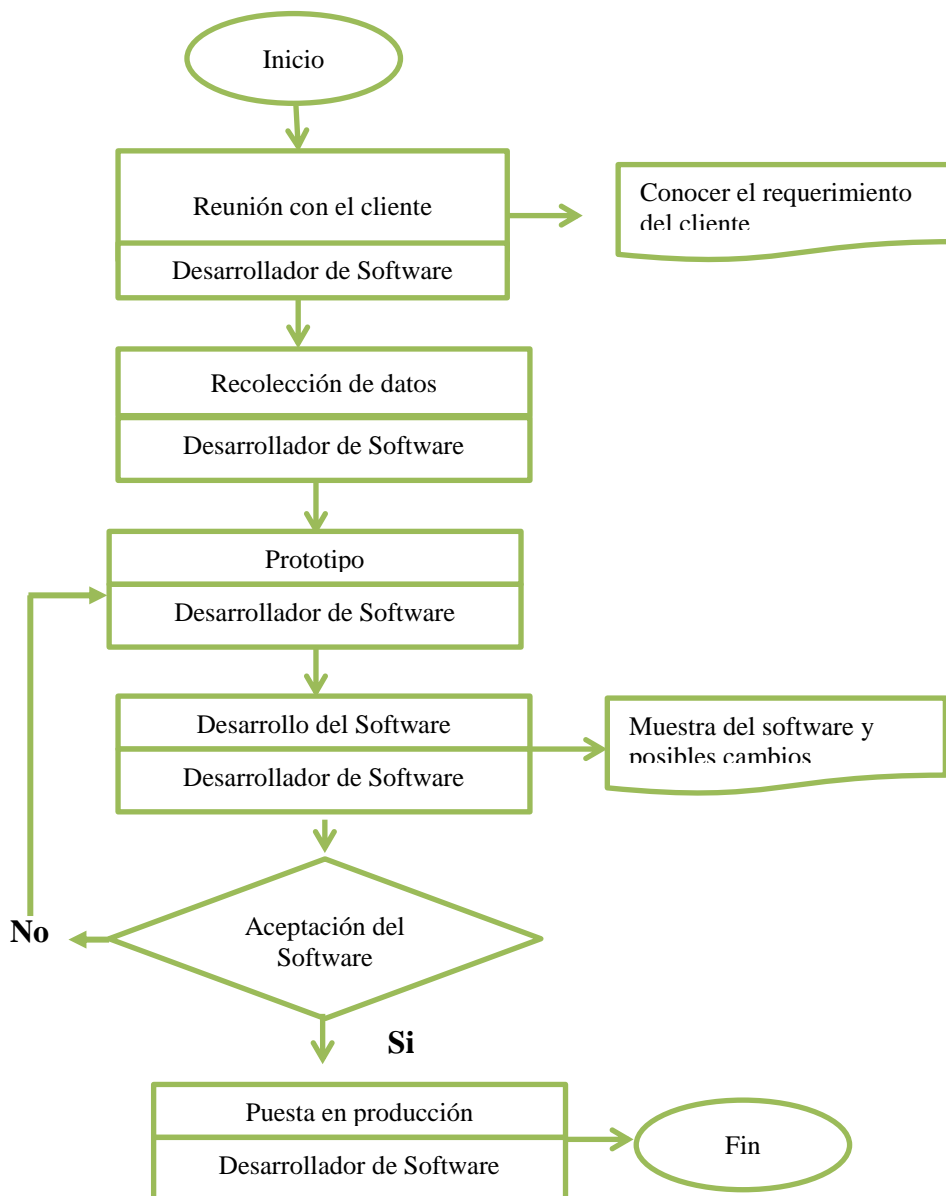
### Descripción del proceso

**Tabla 19**  
**Desarrollo de Software**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso requerido para el Desarrollo de Software		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Desarrollador de software	Análisis
2	Desarrollador de software	Diseño
3	Desarrollador de software	Codificación
4	Desarrollador de software	Prueba
5	Desarrollador de software	Instalación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED	
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Software
Edición N° 01	
Pág. 3 de 3	

### Diagrama de flujos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Hardware	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

### **Procedimiento**

Desarrollo de Hardware

**Objetivo.-** Diseñar productos de tecnología que se ajusten a las necesidades del cliente.

### **Partes que interviene**

- ✓ Departamento Desarrollo de Software

### **Política de operación**

- ✓ Uso de las ISO 9000
- ✓ Manual para el usuario
- ✓ Manual de capacitación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Hardware	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

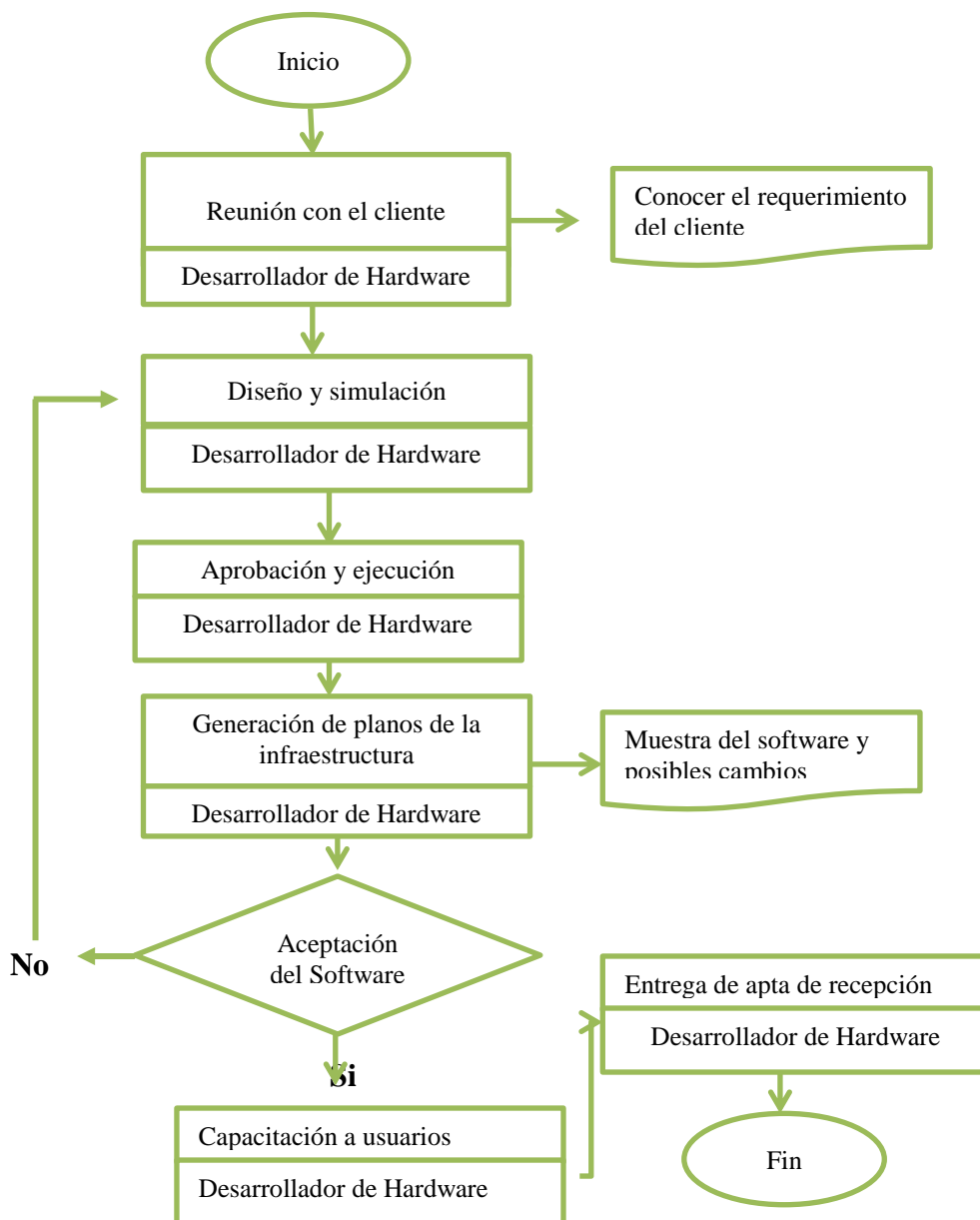
### Descripción del proceso

**Tabla 20**  
**Desarrollo de Hardware**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso requerido para el desarrollo de Hardware		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Desarrollador de Hardware	Análisis
2	Desarrollador de Hardware	Diseño
3	Desarrollador de Hardware	Implementación
4	Desarrollador de Hardware	Prueba
5	Desarrollador de Hardware	Mantenimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED	
CÓDIGO: MIS-001	Desarrollo de Hardware
Edición N° 01	
Pág. 1 de 3	

### Diagrama de flujos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: APO-001	Financiero	
Edición N° 01		Pág. 1 de 3

### **Procedimiento**

Procedimientos de contabilidad

**Objetivo.-** Elaborar los estados financieros de la empresa Softproted

### **Partes que interviene**

- ✓ Contador

### **Política de operación**

- ✓ Elaborar los registros contables de manera clara.
- ✓ El contador debe responsabilizarse de todos los valores que muestran los estados financieros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED		
CÓDIGO: APO-001	Financiero	
Edición N° 01		Pág. 2 de 3

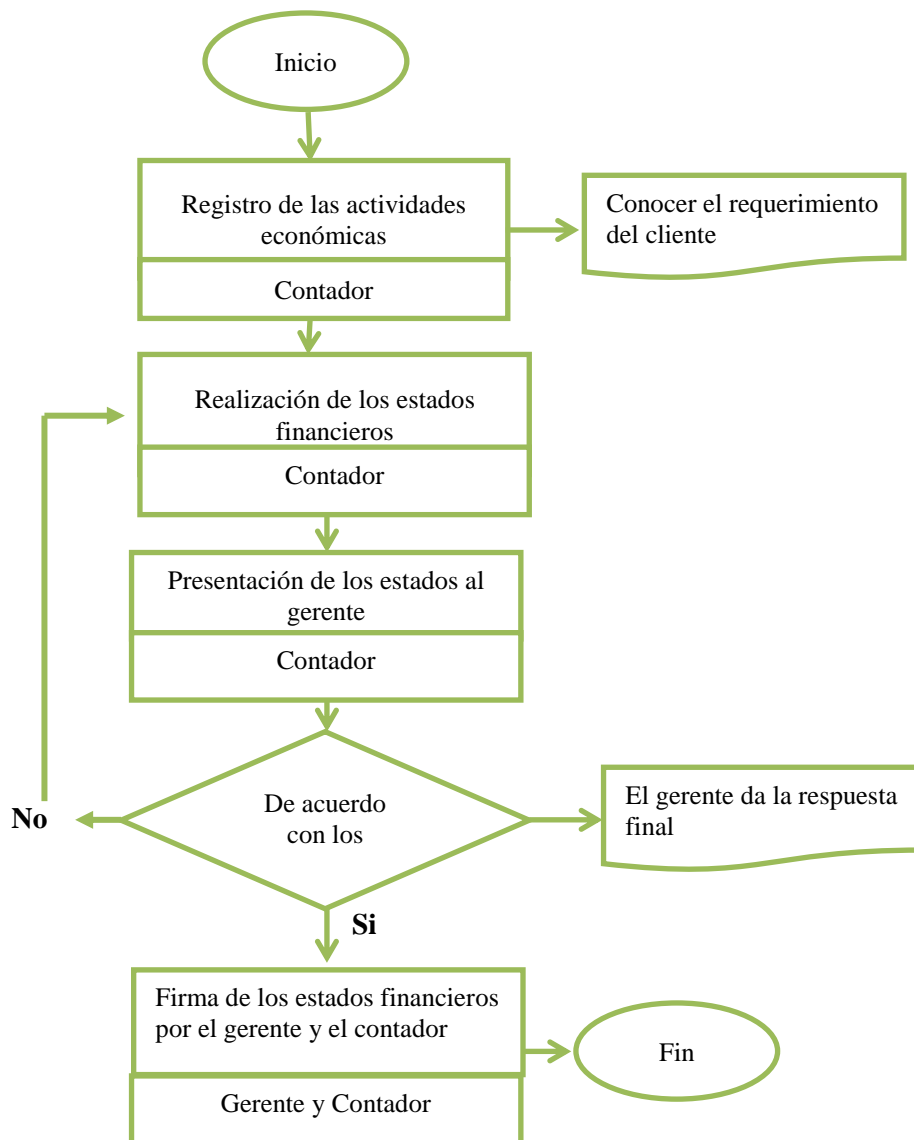
**Descripción del proceso**

**Tabla 21**  
**Financiero**

SOFTPROTED		Hoja 2 de 3
Nombre del Procedimiento: Proceso requerido para la contabilidad.		
N° Actividad	Quién lo Hace	Descripción de la Actividad
1	Contador	Elaboración de estados financieros mensuales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTPROTED	
CÓDIGO: APO-001	Financiero
Edición N° 01	
Pág. 1 de 3	

### Diagrama de flujos



## 4.6 Proceso contable de la empresa Softproted

### 4.6.1 Estado Financiero Inicial

Tabla 22

<b>EMPRESA "SOFTPROTED"</b>			
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL</b>			
<b>AL 01 DE JULIO DEL 2015</b>			
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	9.000,00	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	2.000,00
Caja	5.000,00	Cuentas por pagar	2.000,00
Inventario inicial	4.000,00		
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	33.560,00		
Edificio	25000		
Muebles y enseres	1530	<b>PATRIMONIO</b>	40.560,00
Equipos de Computo	2255	Capital	40.560,00
Equipos de Oficina	3086		
Materiales de oficina	1.689,00		
<b>Total activos</b>	42.560,00	<b>Total pasivo más patrimonio</b>	42.560,00

## 4.6.2

## Libro diario

Tabla 23

<b>EMPRESA " SOFTPROTED"</b>					
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL</b>					
<b>AL 6 DE MARZO DEL 2014</b>					
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF.</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
<b>01/03/2014</b>	<b>1</b>				
	Caja			5.000,00	
	Inventario inicial			4.000,00	
	Edificio			25.000,00	
	Muebles y enseres			1530	
	Equipos de Computo			2255	
	Equipos de Oficina			3086	
	Materiales de oficina			1.689,00	
	Cuentas por pagar				2.000,00
	Capital				40.560,00
	V/Por apertura del ESL/u				
<b>01/02/2015</b>	<b>2</b>				
	Caja			10112,16	
	Venta				10112,16
	V/Por la venta de un software /V				
	<b>3</b>				
	Compras			400	
	Caja				400
	V/Por la compra de cámaras digitales/V				
<b>01/05/2015</b>	<b>4</b>				
	Compras			500	
	Caja				500
	V/Por la compra de impresora de cámaras digitales/V				
	<b>5</b>				
	Caja			3672	
	Venta				3672
	V/Por la venta de un software /V				
	Totales			57.244,16	57244,16

### 4.6.3 Libro Mayor

Caja	
5.000,00	400
10112,16	500
3672	
<b>18.784,16</b>	<b>900</b>

Ventas	
0,00	10112,16
0	3672
<b>0,00</b>	<b>13784,16</b>

Muebles y enseres	
1.530,00	0
<b>1.530,00</b>	<b>0</b>

Compras	
400,00	0
500	0
<b>900,00</b>	<b>0</b>

Equipos de computo	
2.255,00	0
<b>2.255,00</b>	<b>0</b>

Inventario inicial	
4.000,00	
<b>4.000,00</b>	<b>0</b>

Equipos de oficina	
3.086,00	0
<b>3.086,00</b>	<b>0</b>

Materiales de oficina	
1.689,00	0
<b>1.689,00</b>	<b>0</b>

Edificio	
25.000,00	
<b>25.000,00</b>	<b>0</b>

Cuentas por pagar	
0,00	2.000,00
<b>0,00</b>	<b>2.000,00</b>

Capital	
0,00	40.560,00
<b>0,00</b>	<b>40560,00</b>

#### 4.6.4 Balance de comprobación

**Tabla 24**

<b>EMPRESA "SOFTPROTED"</b>					
<b>ESTADO DE BALANCE DE COMPROBACIÓN</b>					
<b>AL 6 DE MARZO DEL 2014</b>					
<b>FOLIO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>SUMA</b>		<b>SALDOS</b>	
		<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	<b>DEUDORES</b>	<b>ACREDORES</b>
<b>1</b>	Caja	18.784,16	900	17.884,16	-
<b>2</b>	Edificio	25.000,00		25.000,00	
<b>3</b>	Muebles y enseres	1.530,00		1.530,00	
<b>4</b>	Equipos de Computo	2.255,00		2.255,00	
<b>5</b>	Inventario inicial	4.000,00		4.000,00	
<b>6</b>	Equipos de Oficina	3.086,00		3.086,00	
<b>7</b>	Materiales de oficina	1.689,00		1.689,00	
<b>8</b>	Cuentas por pagar		2.000,00		2.000,00
<b>9</b>	Capital		40560,00		40.560,00
<b>10</b>	Ventas		13784,16		13.784,16
<b>11</b>	Compras	900,00		900,00	
<b>SUMA</b>		57.244,16	57244,16	56.344,16	56.344,16

#### 4.6.5 Estado de Pérdidas y Ganancias

**Tabla 25**

<b>EMPRESA "SOFTPROTED"</b>	
<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>	
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	
Venta	13784,16
Inventario inicial	4.000,00
Compras	900,00
Mercadería disponible para la venta	4.900,00
Inventario final	4000
Costo de venta	900,00
Utilidad neta de operaciones	12.884,16

#### 4.6.6 Estado de Situación Financiera

**Tabla 26**

<b>EMPRESA "SOFTPROTED"</b>			
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>			
<b>FINAL</b>			
<b>AL 01 DE JULIO DEL 2015</b>			
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	21.884,16	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	2.000,00
Caja	17.884,16	Cuentas por pagar	2.000,00
Inventario inicial	4.000,00		
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	33.560,00		
Edificio	25.000		
Muebles y enseres	1530	<b>PATRIMONIO</b>	53.444,16
Equipos de Computo	2255	Capital	40.560,00
Equipos de Oficina	3086	Ganancia en el periodo	12.884,16
Materiales de oficina	1.689,00		
<b>Total activos</b>	55.444,16	<b>Total pasivo más patrimonio</b>	55.444,16

Al realizar todo el proceso contable Softproted se muestra en un buen estado económico, teniendo ganancias de 12.884, 16, lo que quiere decir que esta apta para cumplir con todas su obligaciones económicas.

## CAPÍTULO V

### 5 INDICADORES

García & García (2007) es una proposición que identifica un rasgo o característica empíricamente observable que permite la medida estadística de un concepto o de una medición de éste, basados en un análisis teórico previo, e integrado en un sistema coherente de proposiciones vinculadas, cuyo análisis pueda orientarse a describir, comprar, explicar o proveer hechos.

La calificación que se dará a los indicadores serán los siguientes:

Calificación	
Prioritarios	4
Importantes	3
Necesarios	2
Complementarios	1

**Tabla 25**  
**Indicadores para proceso de seguimiento de compra**

SOFTPROTED				Hoja 1 de 1
Indicadores para proceso de seguimiento de compra				
Registro de compras de productos y servicios				
Procedimiento	Enunciado	Forma de cálculo	Puntaje	Ponderación
Elaborar un base de datos de los clientes de Softproted	Porcentaje de proyectos que realizan trimestralmente (venta de productos o servicios)	Número de proyectos que se realizan trimestralmente. (número de ventas de productos o servicios)	9	3
Contactarse con el cliente para saber el estado de su compra	Porcentaje de reclamos por las compras realizadas	Número de reclamos por las compras realizadas.		3
Asistencia y soluciones a los reclamos e inquietudes de los clientes	Porcentaje de clientes satisfechos	Número de asistencia al cliente durante el trimestre.		3

**Tabla 26**  
**Indicadores para proceso administrativos y contables**

SOFTPROTED				Hoja 1 de 1
Indicadores para proceso de administrativo y contables				
Contabilidad				
Procedimiento	Enunciado	Forma de cálculo	Puntaje	Ponderación
Elaboración de los estados financieros de la empresa	Porcentaje las normas cumplidas en el área contable	Número de cometidos en la elaboración de los estados financieros.	4	4
Recursos de la empresa				
Procedimiento	Enunciado	Forma de cálculo	Puntaje	Ponderación
Elaboración de un inventario	Porcentaje adquisiciones por trimestre	Número de materiales adquiridos trimestralmente	4	2
Capacitaciones	Porcentaje de capacitaciones semestralmente	Número de capacitaciones realizadas al año.		2

### 5.1 Semáforo para indicadores

El Semáforo para los indicadores es una herramienta donde se determina el cumplimiento de éstos. El usuario identificará a simple vista el estado de los indicadores.

Significado de los colores:

Rojo.- Este color indica que no se está cumpliendo la meta.

Amarillo.- Indica que las metas se cumplirán pronto.

Verde.- Refleja si se cumplieron las mediciones o metas.

Softproted utilizará este semáforo en el cual se verá como la empresa se ha desenvuelto con los indicadores.

Figura N° 2



Figura extraida de (Calidad y cultura democráticas, S.F)

## CAPÍTULO VI

### 6 IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 6.1 Análisis del impacto de la investigación

En esta investigación se derterminó un impacto social y económico estos impactos se analizaron para demostrar los beneficios que esta investigación generará en el ámbito social y económico. Para que haya una mejor interpretación se lo analizará en una matriz de impacto, la calificación sera la siguiente:

Para la elaboración de esta matriz se consideró la siguiente numeración: De -3 hasta +3, donde se considera a -3 como Alto Negativo y +3 como Alto Positivo y a 0 se considera que no existe ningún impacto.

NIVEL DE IMPACTO	INTERPRETACIÓN
-3	Alto Negativo
-2	Mediano Negativo
-1	Bajo Negativo
0	No hay Impacto
1	Bajo Impacto
2	Medio Positivo
3	Alto Positivo

### 6.1.1 Impacto socio-empresarial

La empresa Softproted tienen un impacto social porque diseña productos y servicios no solo para un segmento del mercado sino que pueden hacer uso de lo que ofrece todos las personas desde los mas pequeños hasta los mas adultos, esta empresa ha elaborado productos y servicios que ayudan a personas con capacidades especiales a que se desenvuelvan de una mejor manera en la sociedad.

Para analizar el impacto socio-empresarial se desarrolló una tabla en la que se encuentran indicadores y nivel de impactos, esto se lo hará mediante una fórmula que es la siguiente.

$$\text{SITUACIÓN SOCIO EMPRESARIAL} = \frac{E}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$$

Tabla 26

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Ejecución de los procesos administrativos							x
Servicios y productos de calidad							x
TOTAL							6

$$\text{SITUACIÓN SOCIO -EMPRESARIAL} = \frac{6}{2} \quad \boxed{3}$$

### ANÁLISIS

El impacto socio-empresarial es alto positivo, esto quiere decir que habrá una buena relación entre la empresa y la sociedad. Este proyecto será parte de esa buena relación.

## 6.1.2 Impacto económico

Tabla 27

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de utilidades							x
TOTAL							3

$$\text{SITUACIÓN SOCIO -EMPRESARIAL} = \frac{3}{1} \quad \boxed{3}$$

### ANÁLISIS

El impacto económico será positivo porque habrá un mejor control en los ingresos de la empresa.

## CAPÍTULO VII

### 7 DISCUSIÓN

Merchán (2011) en la investigación titulada “Implementación del proceso administrativo y financiero en la unidad educativa Dios es Amor”, busca implementar procesos administrativos y contables que ayuden a mejorar la condición financiera de la institución dado que presentaba serios inconvenientes organizativos.

Las principales dificultades de la unidad educativa se presentaban en el área contable y administrativa debido a que no las tenían bien definidas y organizadas, al similar sucede en Softproted, la que corre el mismo riesgo puesto que aún no tiene establecidas con claridad las áreas administrativas y contables de la empresa, que mejoren el funcionamiento y control de la misma.

La implementación de los procesos administrativos y contables en la investigación de Merchán, permiten que la institución mejore en las áreas antes señaladas, según la investigación esto se evidenciaría en el aumento de la confianza de los clientes hacia la institución. Un resultado similar se espera conseguir en Softproted con la implementación de estos procesos, aunque no ha tenido problemas notorios en sus áreas contable y administrativa, a medida que va creciendo la empresa el riesgo de enfrentarse a serios problemas en esas áreas es mayor.

La empresa Softproted actualmente tiene ingresos importantes por los servicios y productos que ofrece, la proyección es que estos ingresos sean mayores en un futuro pero si no lleva una contabilidad adecuada y no administran eficientemente todos los recursos que posee, no se verá el crecimiento económico como se espera.

Al igual que en la investigación realizada en la institución Dios es amor, se determina que los procesos administrativos y contables son de gran importancia para toda empresa, pues una empresa que carece de estos procesos es una empresa que no crece económicamente y está condenada al fracaso.

Es importante la implantación de estos procesos, ya que son la base sobre la que se funda toda empresa. La buena utilización de estos procesos eliminarán los problemas en el área contable y administrativa de Softproted.

# CAPÍTULO VIII

## 8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Conclusiones

- ✓ Del resultado que se tuvo en el diagnóstico de la empresa Softproted se concluye que la empresa no tiene herramientas o mecanismos administrativos y contables para su mejor funcionamiento, la empresa no cuenta con un organigrama, con un manual de funciones donde se establezcan todas las actividades que deben realizar, no posee un mapa y manual de procesos que ayuden en la organización de la misma.
- ✓ Se elaboraron mecanismos y herramientas que ayudarán a que Softproted desarrolle mejor sus actividades comerciales y estos son: Organigrama, manual de funciones, mapa y manual de procesos, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- ✓ Softproted evaluará los procesos administrativos y contables planteados, el manual de funciones, el manual por procesos y esto se lo verificará por medio de una evaluación usando una herramienta muy importante que son los “indicadores”, estos miden la aplicación de cada proceso establecido en la empresa, a estos indicadores los acompañará un semáforo que mediante colores indica si se están cumpliendo o no las metas establecidas.

## 8.2 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se establecen en base a las conclusiones dadas:

- ✓ La empresa debería revisar un análisis FODA periódicamente y evaluar si las fortalezas aumentaron, si debilidades disminuyeron, si han aprovechado las oportunidades que les presentaron y si han utilizado las herramientas necesarias para combatir las amenazas. Este análisis es para conocer el estado de la empresa y de acuerdo a este aplicar estrategias y mecanismos necesarios para la misma.
  
- ✓ Softproted debería poner en marcha el organigrama, manual de funciones y el manual por procesos estos les ayudarán a que los miembros de la empresa conozcan sus roles, habrá más orden y disciplina, permitirá que la empresa crezca de forma ordenada.
  
- ✓ La empresa debería evaluar los procesos establecidos constantemente, para controlar cualquier falla evitando que esta se propague. Esta evaluación se la realizará por medio de los indicadores aplicando el semáforo con el que se tendrá una mejor evaluación.

## CAPÍTULO IX

### 9 BIBLIOGRAFÍAS

- Acevedo Ibáñez, A., & A. López , A. F. (2005). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*.
- Acevedo Ibáñez, A., & A. López , A. F. (s.f.). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*.
- Alexandra, C. N. (octubre de 2010). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/227/1/T-UTC-0254.pdf>
- ALZARAZ, R. (2006). *EL EMPRENDEDOR DE EXITO*. MONTERREY-MEXICO: INDUSTRIA EDITORIAL MEXICANA.
- Amaya, J. (2004). *Planeacion y estrategia*.
- AULA FACIL. (s.f.). Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2014, de <http://www.aulafacil.com/cursos/110764/ciencia/investigacion/ciencia-y-metodo-cientifico/el-metodo-deductivo>
- AVILA, B. (agosto de 2006). *VARIEDUCA*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2014, de <http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- AVILA, B. (2006). *VARIEDUCA*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2014, de <http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- Balanzá, I. M. (2003). *Organizacion y control de alojamiento*. Madrid : Copyright.
- Cabezas, D. C. (s.f.). *Contabilidad por competencia, estandares y desempeño* . Guayaquil-Ecuador .
- Calvopiña Nuñez, L. A. (octubre de 2010). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/227/1/T-UTC-0254.pdf>
- CARLES RAMIÒ, X. B. (1993). *LECTURAS DE TEORIAS DE LA ORGANIZACION*. ESPAÑA: MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS.
- Chavez Graces , D., & Maingón Escobar, K. (octubre de 2011). *Universidad Politecnica Salesina del Ecuador* . Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1717>
- ECONOMIA POPULAR SOLIDARIA*. (s.f.). Recuperado el 10 de OCTUBRE de 20014, de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/economia-popular-y-solidaria/>
- Enrique, A. M., Madroñero, M. G., Morales, F., & Soler, P. (2005). *La planificación de la comunicación empresarial*. Madrid: Asociacion deDirectivos de Comunicación.

- Faria, M. (2004). *Desarrollo organizacional enfoque integral*. Mexico: Limusa S.A .
- García, J. F., & García, M. J. (2007). *Sistema de indicadores para el diagnóstico y seguimiento de la educación superior en México*. México: ANUIES .
- Goxens, A. (2004). *Contabilidad*. Barcelona-España : Oceano.
- GRADOS, J., & SANCHEZ, E. (s.f.). LA ENTREVISTA EN LAS ORGANIZACIONES.
- Guizar Montufar, R. (2003). *Desarrollo empresarial* . Mexico.
- Gutierrez, C. A. (2004). *Administracion y Calidad* . Mexico: Lumisa.
- Harrison, J., & Caron, J. (2009). *Fundamentos de la direccion estrategica*. Madrid-España .
- Hernandez Corozo, C. (2007). *Analisis administrativo*. San Jose - Costa Rica : Universidad Estatal a distancia San Jose .
- Herrera, L., Juan, & Salvador. (Junio de 2015). Satisfaccion de los socios en la empresa Softproted . (A. M. Castro, Entrevistador)
- Herrera, X., & LiceoNaval), (. E. (Junio de 2015). Satisfacion de los clientes con la empresa Softproted. (A. M. Castro, Entrevistador)
- Herrera, X., & LiceoNaval), (. E. (Junio de 2015). Satisfacion de los clientes con la empresa Softproted. (A. M. Castro, Entrevistador)
- Kramis Joubanc , J. L. (1994). *Sistemas y procedimientos administrativos*. Santa Fe- Mexico : Biblioteca San Francisco .
- Lopez, R., & Tamayo, E. (2006). *Proceso integral de actividades comerciales* .
- Merchán, M. T. (2011). Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15235/1/44587\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15235/1/44587_1.pdf)
- Moya, J. L. (S.F). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Usistema nacional de salud* .
- Naghi, M. (2005). *Metodologia de Investigacion* . Mexico.
- Nevarez, G. d. (13 de julio de 2015). Antecedentes de la empresa Softproted . (A. Medina, Entrevistador)
- Nevarez, M. (20 de 05 de 2015). Entrevista 1. (A. Medina, Entrevistador)
- Nogales, A. F. (2004). *Investigación y Técnicas de Mercado* . Madrid : Esic.
- Ordóñez, R. U., Obando, J. G., & Esteva, L. L. (S.f). *Direccion empresarial asistida ¿como alinear estrategicamente su organizacion* . Madrid : Visión Net .
- Orozco, C. H. (2007). *Análisis Administrativo. Técnicas Y Métodos*. Costa Rica : Editorial Universidad Estatal a Distancia .
- Pombo, J. R. (2011). *Contabilidad General* . Madrid : Copyright .

- Pombo, J. R. (2011). *Contabilidad General*. Madrid : Copyright .
- Porter, M. (2006). *Administración*. Mexico: Person Educación.
- Rabassa, J. M. (2014 ). *Finanzas* . Barcelona - España : Hispano Europea .
- Rey Pombo, J. (2007). *Contabilidad General* . Madrid- España .
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Mexico: Person Educación .
- Ron , E., Carrillo , M., & Santigo, J. (2007). *repositorio.ute.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2315>
- Ron , E., Carrillo , M., & Santigo, J. (2007). *repositorio.ute.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2315>
- Calidad y cultura democráticas*. (S.F). Recuperado el 21 de 09 de 2015, de <http://ccdemicraticas.net/blog/page/4/>
- Saavedra, N. A. (30 de Mayo de 2011). *Administración General* . Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <http://adgenesucomex.blogspot.com/2011/05/que-es-foda.html>
- Santos, D. d. (1996). *Plan de Negocios*.
- STANGUE, M. F. (2013). *EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y SU EVALUACION*. SANTIAGO DE CHILE.
- Torres, B., & Augusto, C. (2006 ). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico .
- Tovar, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC un modelo de administracion por procesos*. mexico : Panorama Editorial.
- Valdéz, R. A., & Escandón, J. E. (2004). *Explotacion efectiva* . México.
- VALENCIA, J. R. (1996). *ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS*.
- VEGA, P. J. (s.f.). *DIAGNOSTICO PARA LA ECONOMIA SOCIAL EN ARGENTINA E IDEAS PARA SU DESARROLLO*.
- YOPO, B. (1970). *ORGANIZACION Y ADMINISTRACION UNIVERSITARIA*. BUENOS AIRES: CENTRO DE DOCUMENTACION SOBRE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA SUPERIOR AGROPECUARIA DE LAZONA SUR.

## **10 ANEXOS**

### **Anexo I**

#### **ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE SOFTPROTED**

**Nombre del entrevistador: Manuel Nevárez**

**Nombre del responsable: Abigail Medina**

1. ¿En qué fecha se creó la empresa?
2. ¿Cómo nace la idea de crear la empresa Softproted?
3. ¿Se presentó alguna dificultad al momento de iniciar las actividades empresa?
4. ¿Cuenta la empresa con un organigrama, misión visión, definición de puestos y sus funciones?
5. ¿La empresa actualmente maneja una planificación estratégica y cómo se la realizó?
6. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos y contables?
7. ¿Cómo costea los precios de los productos y servicios q ofrece?
8. ¿Cuántos departamentos hay en su empresa?

### **Anexo II**

## **ENTREVISTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN SOFTPROTED**

**Nombre del entrevistador: Socios de Softproted**

**Nombre del responsable: Abigail Medina**

1. ¿A qué departamento pertenece?
2. ¿Cuál es la satisfacción con Softproted como lugar de trabajo?
3. ¿Comparte usted sus ideas con su jefe?
4. ¿Recibió instrucciones cuando empezó a laborar en la empresa?
5. ¿Está consciente de las labores que desempeña en su puesto de trabajo?
6. ¿Se ocupa solo de sus labores en su puesto de trabajo o también de las de su compañero?
7. ¿El jefe le motiva para que mejoren sus habilidades y conocimiento?
8. ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar el desempeño de sus labores?
9. ¿Las relaciones con su empleador son cordiales?
10. ¿Qué debilidades y fortalezas ve en su empresa?
11. ¿Tiene alguna recomendación sobre cómo mejorar la relación entre empleador y empleados de la empresa Softproted?

## **ENTREVISTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN SOFTPROTED**

**Nombre del entrevistador: Ximena Herrera “Unidad Educativa Liceo Naval”**

**Nombre del responsable: Abigail Medina**

1. ¿Cómo se enteró de la existencia de los productos y servicios que ofrece Softproted?
2. ¿La empresa da una imagen de honestidad y confianza?
3. ¿Softproted realiza un seguimiento al servicio o producto adquirido?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción del producto o servicio que adquiere?
5. ¿El Servicio o producto da respuesta rápida a sus necesidades y problemas?
6. ¿El Servicio o producto se adapta perfectamente a sus necesidades?
7. ¿El Servicio o producto ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas?
8. ¿Está de acuerdo con los precios ofertados para los productos y servicios?

## Anexo IV

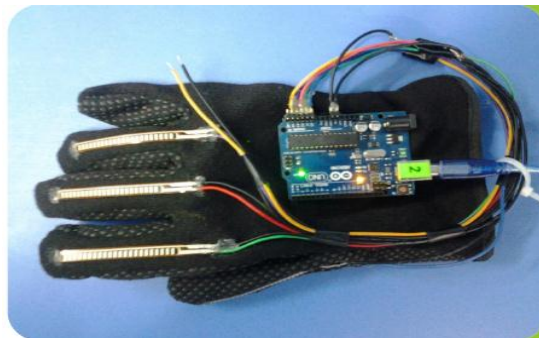
### Productos

#### ✓ All talk- Todos hablamos

Las personas con discapacidades fónicas tienen complicaciones al comunicarse con los demás muchas veces hasta les resulta imposible y esto porque el lenguaje que emplean es de señas y la mayoría no lo entiende. En el Ecuador las empresas tienen como obligación dar empleo a personas con capacidades especiales, al ver esta necesidad la empresa Softproted decide crear lo que se llama All talk- Todos hablamos.

All talk es un guante con sensores la tarea de este artefacto es interpretar los movimientos de las manos y cada uno de los dedos para reproducir un audio pre-guardado en el tiempo real en el que el usuario está comunicando a otras personas, este diccionario cuenta con un diccionario de palabras guardadas en formato audio. El producto permitirá a personas con discapacidad fónica integrarse con la comunidad ya que les resultara más fácil establecer una conversación con las demás personas.

**Figura N°1**



## **Visión inteligente**

Este producto está diseñado para personas con discapacidad visual, con la obtención de datos de sensores de distancia, las personas podrán ubicarse dentro de ambientes controlados como: oficinas, bodegas, aulas de clases. Es muy similar a un sistema de GPS, comandos de voz le indicaran cómo desplazarse en un medio.

**Figura N°2**



## **SERVICIOS**

### **✓ Easy life- Soluciones para la vida**

Easy life le brinda seguridad y autonomía al sitio donde sea implementado, autonomía porque cuenta con sensores que van a controlar: luces, puertas y ventanas, aire acondicionado, etc. Seguridad porque se lo puede configurar en modo protección, es decir ninguna persona que no sepa la contraseña para desactivar la alarma podrá entrar.

Además mediante una aplicación diseñada para Smartphone con SO Android le va a permitir a una empresa minusválida tener el control del hogar haciéndola en cierto grado independiente.

A continuación la imagen del servicio mencionado.

**Figura N°3**



- ✓ **Sistemas informáticos y aplicaciones Web**
- ✓ **Sistemas de control de recargas**
- ✓ **Sitios web para vetas en líneas**

**Figura N°4**

**Figura N°5**

