



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA
CONTABLE DE UN ALMACÉN DE CONTENEDORES

AUTORA:

Caiza Rogel, Shirley Tatiana

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.

TUTOR:

Ing. Baldeon Barros, Wilson Eduardo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Shirley Tatiana Caiza Rogel, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

TUTOR

f. _____
Ing. Baldeon Barros, Wilson Eduardo, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Mancero Mosquera, Humberto Jacinto, Msc

Guayaquil, septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Shirley Tatiana Caiza Rogel

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA CONTABLE DE UN ALMACÉN DE CONTENEDORES” previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, septiembre del 2016

LA AUTORA

f. _____
Caiza Rogel, Shirley Tatiana



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo Shirley Tatiana Caiza Rogel

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA CONTABLE DE UN ALMACÉN DE CONTENEDORES”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, septiembre del 2015

LA AUTORA:

f. _____
Caiza Rogel, Shirley Tatiana

REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. The browser address bar displays the URL: <https://secure.orkund.com/view/21164677-108697-511517#q1bKLvayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>. The interface is divided into several sections:

- Document Information:**
 - Dokument:** [TESIS SHIRLEY CAIZA ANALISIS Y EVALUACION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA CO... \(1\).doc](#) (D21472101)
 - Inskickat:** 2016-08-23 00:46 (-05:00)
 - Inskickad av:** wilson.baldeon@cu.ucsg.edu.ec
 - Mottagare:** wilson.baldeon.ucsg@analysis.orkund.com
 - Meddelande:** TESIS SHIRLEY CAIZA [Visa hela meddelandet](#)
- Progress:** 0% av det här ca 30 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 0 st källor.
- Source List (Källförteckning):**

Rankning	Sökväg/Filnamn
+	TESIS SHIRLEY CAIZA ANALISIS Y EVALUACION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA CONTABLE DE...
+	Proyecto Iliana Ojediz y Erika Martinez.pdf
+	Iliana Ojediz y Erika Martinez 22.08.14.19.37 (1).docx
+	UCSG-Tesis Sitas, Espinoza y Holguin-2016.doc
- Navigation and Tools:** Includes navigation arrows, a warning icon (0 Varningar), and buttons for Återställ, Exportera, and Skicka.

TUTOR

f. _____
Ing. Baldeon Barros, Wilson Eduardo, Mgs.

AGRADECIMIENTO

Primero quisiera agradecer a Dios por permitirme culminar con éxito una de mis metas, por siempre estar a mi lado y manifestármelo a través de todas sus bendiciones.

A mis padres Mideita Rogel y Manuel Caiza por ser quienes siempre creyeron en mí a pesar de mis tropiezos, y por brindarme su apoyo tanto moral como económico, sin ellos esta meta no hubiera sido posible.

Sin dejar de lado a mis hermanos, Jonathan por ser mi ejemplo y a Kenly por tratar de ser su ejemplo a seguir.

A una pequeña personita pero que ha sido mi mayor inspiración para esta meta y las próximas a emprender, mi hijo Dereck Carvajal, que desde su llegada mi anhelo de superación ha sido cada día más grandes.

También a mis ex jefas, por permitirme realizar con éxito mi trabajo de tesis, sin la aprobación de ellas no hubiera sido posible este proyecto, a mis profesores por impartirme los conocimientos suficientes y a mi tutor por su asistencia y apoyo.

Y a, Luis Carvajal, Gina Torres, Lorena Barahona y Gina Chiquito que siempre estuvieron dándome apoyo moral para culminar mis estudios.

Shirley Tatiana Caiza Rogel

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico principalmente a Dios, por permitirme culminarlo, sin su voluntad nada de esto sería posible.

A mis padres, Mireya y Manuel por ser siempre mi apoyo, por enseñarme los valores suficientes y necesarios para crecer como persona y llegar a ser una gran profesional.

A la personita más importante de mi vida, mi tesorito Dereck, que es mi inspiración y mis fuerzas para luchar cada día.

A mis hermanos Jonathan Caiza y Kenlly Caiza, a mis primas Yanina Rogel y Maritza Rogel por su apoyo incondicional, a Gina Chiquito y Luis Carvajal por ser mi apoyo en todo instante, y a mis amigas Gina Torres y Lorena Barahona por darme ese aliento que siempre necesitamos las personas para seguir adelante.

Shirley Tatiana Caiza Rogel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ING. WILSON EDUARDO BALDEON BARROS, MGS.
TUTOR

f. _____

ING. HUMBERTO JACINTO MANCERO MOSQUERA, MSC.
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

ING. ALBERTO ROSADO HARO, MSC.
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CALIFICACIÓN

f. _____

ING. WILSON EDUARDO BALDEON BARROS, MGS.

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	1
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	2
AUTORIZACIÓN	3
REPORTE URKUND	4
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	viii
CALIFICACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE GRÁFICOS	XV
RESUMEN (ABSTRACT)	XVI
INTRODUCCIÓN	16
EL PROBLEMA	18
Antecedentes	18
Planteamiento Del Problema	18
Objetivos	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	20
Justificación Del Problema	20
CAPITULO I	21
MARCO TEORICO	21
Antecedentes	21
Fundamentación Teórica	22
Marco Legal	43

Variable de Investigación.....	44
CAPITULO II.....	45
METODOLOGÍA	45
Diseño de la Investigación	45
Tipo de Investigación.....	46
Población y Muestra.....	47
Técnicas e instrumentos de investigación.	47
Novedades de lo que se investiga.....	47
Significación Social y pertinencia de lo que se investiga.	48
Estructura de la investigación.....	48
CAPITULO III.....	51
DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL	51
Análisis	51
Resultados Obtenidos	52
Encuesta.....	52
Tabla 1 Beneficios y reportes del SFI.....	52
Figura 1 Beneficios y reportes del SFI	52
Tabla 2 Funciones correctamente establecidas	53
Figura 2 Funciones correctamente establecidas	53
Tabla 3 Procesos Administrativos y Financieros.....	54
Figura 3 Procesos Administrativos y Financieros.....	54
Tabla 4 Satisfacción de Estados Financieros y reportes.....	55
Figura 4Satisfacción de Estados Financieros y reportes	55
Tabla 5 Uso del Sistema Contable.....	56
Figura 5 Uso del Sistema Contable.....	56
Tabla 6 Falta de información de a tiempo	57

Figura 6 Falta de información de a tiempo.....	57
Tabla 7 Falta de información de a tiempo	58
Figura 7 Falta de información de a tiempo.....	58
Tabla 8 Cambio del SFI.....	59
Figura 8 Cambio del SFI	59
Tabla 9 Beneficios del SFI	60
Figura 9 Beneficios del SFI	60
Entrevistas	61
Procesos del Sistema Contable Financiero.....	65
Figura 10: Ingreso al sistema contable.....	65
Figura 11: módulos del sistema contable	66
Procesos críticos	67
.....	69
Figura 13: proceso de emisión de notas de crédito clientes	69
Interpretación De Los Resultados.....	70
Análisis de Entrevistas y Encuestas	70
Análisis de procesos críticos	73
CAPITULO IV	74
PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	74
Características De La Propuesta	76
Gestión Administrativa.....	76
Gestión Financiera Contable.....	76
Gestión operativa-sistema contable.....	78
Propuesta para procesos críticos	81
Figura 14: proceso propuesto de emisión de cheques	82
Forma Y Condiciones De Aplicación.....	84

Tabla 10: plan de actividades	84
Tabla 11: Financiamiento	85
Resultados Obtenidos	86
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	87
Figura 16 FODA	88
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	91
APÉNDICES	93
Encuesta	93
Entrevistas	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficios y reportes del SFI	52
Tabla 2 Funciones correctamente establecidas.....	53
Tabla 3 Procesos Administrativos y Financieros.....	54
Tabla 4 Satisfacción de Estados Financieros y reportes	55
Tabla 5 Uso del Sistema Contable.....	56
Tabla 6 Falta de información de a tiempo.....	57
Tabla 7 Falta de información de a tiempo.....	58
Tabla 8 Cambio del SFI	59
Tabla 9 Beneficios del SFI	60
Tabla 10: plan de actividades.	84
Tabla 11: Financiamiento.....	.85

ÍNDICE GRÁFICOS

Figura 1 Beneficios y reportes del SFI	52
Figura 2 Funciones correctamente establecidas.....	53
Figura 3 Procesos Administrativos y Financieros	54
Figura 4 Satisfacción de Estados Financieros y reportes	55
Figura 5 Uso del Sistema Contable	56
Figura 6 Falta de información de a tiempo.....	57
Figura 7 Falta de información de a tiempo.....	58
Figura 8 Cambio del SFI	59
Figura 9 Beneficios del SFI	60
Figura 10: Ingreso al sistema contable	65
Figura 11: módulos del sistema contable.....	66
Figura 13: proceso de emisión de notas de crédito clientes	69
Figura 14: proceso propuesto de emisión de cheques	82
Figura 16 FODA.....	88

RESUMEN (ABSTRACT)

El almacén de contenedores maneja un sistema contable financiero consolidado, que fue implementado a partir de iniciar una nueva actividad como fue la del cobro por ingreso de contenedores al patio, este sistema obtiene una parte del área operativa para ser verificada en el módulo de facturación y ayuda a mejorar el proceso financiero, el sistema está compuesto de cuatro módulos: bancos y cuentas por pagar, contabilidad general, servicio al cliente, y tributación, donde los problemas finales se los ve reflejados en el módulo de contabilidad, que es donde se procesa toda la información contable, dando esto problemas para la obtención de información a tiempo, y no siendo una información confiable a presentar para los directivos, dando esto apertura a una toma incorrecta de decisiones; la presente investigación realizada dentro del patio dio constancia a los problemas que mantenían actualmente, permitiendo elaborar una propuesta de mejora tanto en el sistema contable financiero como en el área contable, y presentado conjuntamente el plan de implementación para evitar que este tenga percances al momento de ser ejecutado.

Palabras Claves: (SISTEMA, PROCESOS, ANÁLISIS, FUNCIONES, CONTABLE, FINANCIERO)

INTRODUCCIÓN

Todas las compañías del Ecuador debido a la gran competencia que se enfrentan actualmente y a la necesidad de sus consumidores, se exigen a sí mismas llegar a la excelencia y calidad de los bienes o servicios que ofrecen, como en el manejo y funcionamiento interno de cada una de ellas, sus directivos se ven obligados a una mejora constante conforme avanzan.

Al momento de gestionar la toma de decisiones bajo una previa planificación, juega un rol muy importante los objetivos de la organización, el rendimiento de los cambios a implementar dependerá del nivel de análisis y evaluación que se realiza a los procesos del sistema contable.

La información a presentar en su mayor porcentaje es desarrollada a través de la tecnología, que facilita la estructura organizacional para poder estar en un nivel de competencia que garantice su crecimiento y permanencia en el mercado, manteniendo una rentabilidad agradable a sus inversionistas.

Siendo esta una compañía almacenadora de contenedores, que actualmente se ha convertido en un negocio rentable para las líneas navieras, se debe mantener una información eficaz y actualizada, para poder ser presentada a las autoridades pertinentes para la toma de decisiones y que permita el correcto uso y funcionamiento de la misma, la competencia es muy alta por lo que necesitan mantener al día sus reportes para la implementación de mejoras. La presentación verídica y razonable de los estados financieros a tiempo, ayuda a la toma de decisiones en el momento correcto a los directivos.

Transcurrido un tiempo razonable que no se mantiene al día la presentación de reportes, para poder gestionar mejoras en la empresa se decide cambiar de sistema contable financiero e implementar cambios

dentro de la organización que ayuden al funcionamiento correcto de los procesos.

Considerando que dicho proyecto va analizar y evaluar los procesos del sistema contable con el que se trabaja, se realizara varias revisiones en el área financiera para determinar el problema donde surge el retraso de la presentación de los estados financiero, para con ello mejorar el proceso y obtener mejores resultados.

EL PROBLEMA

Antecedentes

La compañía ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil, tiene como objetivo principal brindar servicio de almacenaje de contenedores, y como actividades secundarias:

- Empapelado de contenedores
- Servicio de energía eléctrica
- Monitoreo de contenedores
- Venta y alquiler de contenedores
- Alquiler de generadores y de montacargas

Convirtiéndose esta en una de las más referidas de la ciudad.

Por ser una compañía con gran variedad de servicios necesita tener el control total sobre la información que se maneja a diario, contando con un sistema contable financiero integrado (debido al interfaz que maneja con la parte operativa, que extrae la información necesaria para la parte financiera) donde se manejan bajo módulos y dando como resultado la información unificada para la toma de decisiones.

Debido al crecimiento de la compañía esta se ha visto obligada a incrementar su parte laboral como en infraestructuras, incluyendo con esto que la recopilación de información dependa de varios departamentos.

En esta propuesta se revisará cada uno de sus respectivos procesos y el motivo de que la información para la toma de decisiones no sea presentada en el tiempo correcto.

Planteamiento Del Problema

La presente propuesta del tema de titulación responderá a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procesos correctos que no permiten la presentación de la información financiera a tiempo?

¿En qué se debe mejorar o invertir para que el sistema contable financiero arroje la información correcta y solicitada?

¿Cuáles son los cargos o puestos más relevantes del proceso que deben de estar en constante observación para obtener la información a tiempo?

Evaluación Del Problema

Es evidente el problema que maneja la empresa debido a que no se tiene información financiera a tiempo ya sea para la presentación al directivo o a los diferentes entes con los que mantiene obligaciones.

El no tener esta información diaria implica incurrir en mayores gastos ya sea por multas o mayor utilización de recursos, siendo los principales, manos de obra y tiempo, este un aspecto fundamental para la toma de decisiones, se pretende determinar las principales causas que impiden que el objetivo principal de la empresa se complemente, y de esta manera los procesos internos de la compañía tengan un correcto funcionamiento.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar una propuesta que ayude a mejorar la presentación de la información financiera de la compañía, realizar el análisis y evaluación de los procesos del sistema contable, a su vez plantear alternativas que permitan mejorar su funcionamiento y rapidez para presentar la información financiera a tiempo para la correcta toma de decisiones de los directivos.

Objetivos Específicos

Analizar y revisar cada uno de los procesos que conllevan al resultado final de la presentación de los estados financieros a tiempo para la toma de decisiones.

Identificar los riesgos claves que conlleva el retraso de la información y con ello la importancia de mantenerse al día.

Evaluar la eficiencia y efectividad del sistema contable financiero que se maneja en la compañía junto con cada uno de sus procesos.

Justificación Del Problema

Debido al incremento de la competencia en el mercado de patios de contenedores, la empresa se ha visto obligada a mejorar cada uno de sus procesos ya sean estos internos o externos.

Esta investigación es muy adecuada para la compañía debido a que mejorara notablemente la presentación de la información financiera contable y optimizara el tiempo. Los beneficiados por el mejoramiento de los procesos del sistema contable serán los usuarios internos y externos, dando como resultado final la mejor toma de decisiones de los directivos para el correcto funcionamiento operacional de la compañía almacenadora de contenedores.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

Antecedentes

El trabajo a exponer se lo realiza en base a los claros problemas que contiene la compañía por la presentación tardía de su información financiera, cuando recién inicio sus operaciones solo se la creo con el fin de ser una almacenera de contenedores, pero transcurrido el tiempo se decidió ir incrementando los servicios, y con esto en el año 2012 se decidió que dicho patio de contenedores iba a recaudar un valor por cada ingreso de contenedores, con ello el trabajo se incrementó inmediatamente y junto con esto también su personal de trabajo y las herramientas de trabajo, que en ese momento no se contaban.

Esto fue un proceso que marco mucho en la historia de la almacenera debido al incremento de su ingreso y también a los problemas administrativos financieros que contrajeron, debido a la falta de coordinación y de herramientas, siendo como principal un sistema contable que pudiera soportar toda la información que se ingresaba y de la misma forma emita reportes razonales y a su vez entendibles ante los ojos de los lectores.

Transcurrió un año luego de la implementación de este nuevo costo, mejorando notablemente los resultados al final del año, pero lo que no mejoraba fueron los reportes de los estados financieros decidiendo cambiar el sistema contable que se manejaba en esa fecha, contratando uno que se apegue a las necesidades de la compañía, este sistema siendo en su momento la mejor opción ofrecía un servicio al 90% mejor que el anterior.

Pero transcurrido el tiempo se notó que a pesar de varios cambios la información no seguía lista, por lo que se requirió la contratación de nuevo

personal y mejora de varios procesos, a pesar de estos intentos los directivos no se encuentran satisfechos con dichos cambios.

Fundamentación Teórica

Contabilidad

La contabilidad es una manera de recopilación de información que se presenta de una forma ordenada y sistematizada a los usuarios, por lo que se puede entender que es la guía de la empresa que nos habla acerca de la situación en la que se encuentra la organización.

A través del tiempo la contabilidad ha desempeñado un papel muy importante dentro de una unidad económica, siendo así un contador quien maneja este proceso, garantizando su veracidad en la información a revelar.

En el libro de Contabilidad Básica, Dic 2012, P. 07, define a la contabilidad como *“La contabilidad es un sistema que suministra información fundamental para la toma de decisiones empresariales. Es un conjunto de documentos que reflejan la información relevante, expresada en unidades monetarias, sobre la situación y la evolución económica y financiera de una empresa o unidad económica, con el objeto de que tanto terceras personas interesadas como los dirigentes de dicha empresa puedan tomar decisiones. Podríamos decir que la contabilidad para la empresa es como una brújula para un explorador, sin ella no sabría hacia dónde dirigirse. Sin contabilidad no hay información y sin información no sabremos en donde nos encontramos. La información, hoy día, supone el pilar indiscutible de un buen negocio”*

Mientras que el Economista Cáceres en el 2008 nos dice que *“Es un medio para recolectar, registrar, clasificar, sistematizar, analizar y presentar en términos monetarios las transacciones y los hechos que total o parcialmente tienen un carácter financiero, por lo que se puede llamar*

lenguaje de los negocios o de las decisiones financieras. También es importante aclarar que la contabilidad debe suministrar información clara, fidedigna que nos permita llegar con claridad a la interpretación de los Estados Financieros y para esto es necesario destacar de forma especial la actividad del contador que debe cumplir normas de conducta irrevocables como la honradez, la honestidad, la ética empresarial, que los informes deben ser realizado con claridad y exactitud. Ahora estos informes son utilizados por varios usuarios, como el Estado, la administración, el sindicato, inversionista, acreedores, autoridades fiscales, personas y negocios. Como administrar sus cuentas, evaluar los activos de trabajo o se alquilan o compran una o realizan inversiones”.

Definición de Empresa

Se define como empresa a una persona o grupo de personas, que a través de una entidad organizada y normada brindan un bien o servicio a la comunidad, ya sea esto para satisfacer una necesidad o deseo, con una misión en común, que es la de generar riquezas o un sinónimo que resulte beneficioso para quienes la conforman.

Las empresas necesitan de una estructura correctamente definida con cada uno de sus procesos que satisfagan al objetivo de la creación de la misma, por ello cuentan con un sistema de planeación y comunicación que se encuentra en constante mejoramiento de acuerdo a la toma de decisiones de sus directivos.

Ramírez, C. (1993). Fundamentos de administración. Ecoe. *“Define a la empresa como una colectividad integrada por una persona o conjunto de personas que unen sus recursos (producción, tierra, mano de obra, tecnología y capital), con el mismo fin de producir bienes o servicios, mediante normas, señalando rangos de autoridad, sistemas de planeación, comunicación, información y coordinación, con eficiencia, modernidad, productividad, con una existencia relativamente continua en un medio y cuyas actividades se encuentran encaminadas hacia el mismo logro”.*

Mientras que Thompson, I. (2010). Concepto de empresa. Recuperado de: [http://www. Crecenegocios. com/concepto-de-empresario](http://www.Crecenegocios.com/concepto-de-empresario), comparte que *“una empresa es una organización social que en base a un conjunto de actividades que realiza, maneja gran variedad de recursos, ya sean estos financieros, materiales, tecnológicos y humanos, para obtener el objetivo, como es la satisfacción de las necesidad o deseo del mercado para el que prestan sus bienes o servicios, con la finalidad de lucrar o no; y esto se logra a través de un acuerdo entre las personas que lo conforman basándose en normas específicas.”*

Y otro concepto importante también es el de ROMERO (2006, p. 9), donde menciona que *“La empresa es un organismo que está conformada por varias personas, dedicadas a la producción y transformación de productos, y de servicios, para satisfacer necesidades en su comunidad, tratando de obtener como resultados un beneficio, conocido también como utilidad”.*

Sistema de control

Es un grupo de elementos encargado del funcionamiento de otro sistema, creado con la finalidad de reducir posibles errores y el tiempo empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones al usuario.

Un sistema de control almacena la información necesaria con valores de rápida lectura a sus usuarios.

“Sistemas de control está ligado a naturalezas con el propósito de controlar la actividad de entradas y salidas, de modo que estas alcancen unos valores prefijados. (Tesis: Sistema de control y evaluación financiera para la empresa mega sport”, autor Mélida Leonor MatangoPupiales 2014, p. 28)

También indica (GARCÍA, 2005, pág. 25) que los sistemas de control se clasifican en dos:

“De lazo abierto y a lazo cerrado. Esto es determinado en base a la acción de control, que es la que le indica al sistema que produzca la salida.

- *Sistema de control de lazo abierto. –el control es totalmente independiente de la salida*
- *Sistema de control de lazo cerrado. –el control en cierta parte es dependiente de la salida. Este control es imprescindible”*

Análisis y evaluación

En base a los siguientes conceptos de análisis y evaluación podemos decir que análisis es la exanimación y separación de las partes de un todo para poder identificar los elementos que lo componen, leyéndolos detenidamente para una mejor interpretación, mientras que evaluación es el resultante de estimar o calcular la importancia de un determinado asunto o cosa

Noguero, F. L. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. En-clave pedagógica 4. *“El diccionario de la Real Academia Española define análisis en primer lugar como separación y reconocimiento de cada parte de un todo, hasta llegar a reconocer sus elementos, y también como un examen que se realiza a un acto, que sea susceptible al estudio intelectual.”*

(TUGORES, 2001) *“Evaluación, es el resultado de un estudio obtenido para determinar un juicio, hacer una estimación de algo, objeto, situación, esto se obtiene en base a varios criterios de valor, para evaluar servicios o actividades profesionales, debemos recurrir a formas de evaluación sistemática, utilizando un método científico, tienen garantía de valor y credibilidad”*

Procesos contables

El proceso contable es una secuencia lógica de procedimientos ordenados, que se componen de varias actividades para obtener una sola

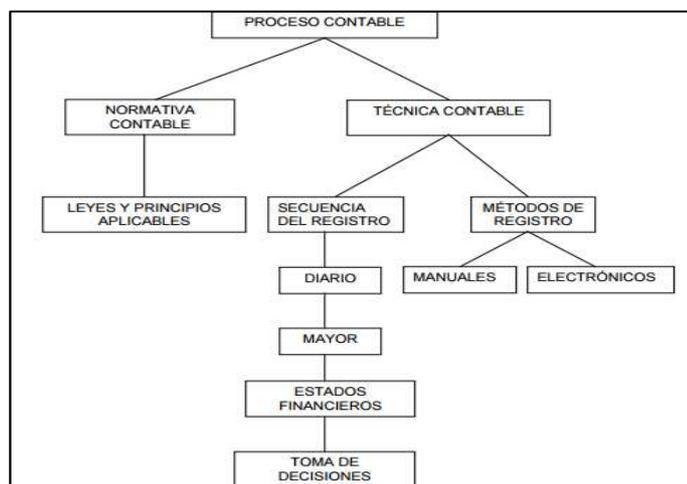
operación que presentara los recursos financieros/económicos de la compañía.

También lo podemos definir como una secuencia lógica de un instructivo o guía para el registro de las operaciones de la empresa en los libros contables que deben de estar debidamente registrados.

Estudio de la contabilidad General, Editorial Felix Varela. La Habana, 2006 P.57. Nos habla *“El principal propósito de la contabilidad, es almacenar toda la información necesaria para analizarla e interpretarla a sus lectores. Para registrar y procesar todas las operaciones que se suscitan en una compañía, es necesario seguir una serie de secuencias íntimamente relacionadas y los cuales deben guardar una relación lógica, a esto se determina como proceso contable o ciclo contable”*

Mientras que Julián Pérez Porto y María Merino, 2013, extraído de definicion.de/proceso-contable/. Menciona *“La contabilidad es la disciplina dedicada a recopilar, interpretar y exhibir información vinculada al patrimonio y a los recursos económicos de una entidad. Para cumplir con su finalidad, los expertos en la materia (llamados contadores) deben desarrollar una secuencia lógica de pasos que están relacionados entre sí y que componen lo que se conoce como proceso contable”*

Graciela Picazo Cornejo, nos demuestra un mapa conceptual de los procesos contables, 2012, p. 5



Ciclo Contable

Es el grupo de procesos que se repiten en cada periodo contable, que inicia desde el registro inicial y termina en la presentación de los estados financieros, siendo estos repetitivos en cada periodo en muchos casos sin existir variaciones.

Isabel Cristina Feliz Álvarez, 2013, nos dice que *“El ciclo contable es el período de tiempo en el que se registran todas las transacciones que ocurren en una empresa ya sea mensual, trimestral, semestral o anualmente; el más usado es el anual.”*

Bravo Mercedes, 2008:33 define *“El Ciclo Contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuentes) hasta la presentación de los Estados Financieros”*

Sistema de contabilidad

Un sistema contable es donde se registra y se procesa las actividades de la compañía, utilizando a una persona para la introducción de la información, sin olvidar que recopila las operaciones de la compañía consolidándola en diferentes reportes de acuerdo a lo que solicita el usuario.

MONTESINOS, Vicente. 2007. *Introducción a la Contabilidad Financiera. Barcelona : Ariel S.A., 2007 P 42* , nos dice que *“El sistema de contabilidad dentro de una organización, se constituye como una estructura ordenada y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria de una entidad como resultado de sus actividades operacionales, valiéndose de todos los recursos que la actividad contable le provee y que al ser presentados a los directivos y accionistas le permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que le ayuden a la gestión del negocio”*

Mientras que Bravo Mercedes, 2008, p.16 opina que *“El sistema de información contable es la combinación del personal, los requisitos y los*

procedimientos que se usan en un negocio para cumplir con las necesidades de información financiera.

El sistema contiene la clasificación de las cuentas y los libros de contabilidad, formas, procedimientos y controles, que sirven para contabilizar y controlar el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones”

Fases del sistema contable

Las fases del sistema contable son:

- Sistematización.
- Valuación.
- Procesamiento.
- Evaluación e
- Información

Sistematización, en esta primera etapa del proceso se define el sistema de información a utilizarse dentro de la organización, la unificación de diferentes métodos para llegar al mismo objetivo.

Valuación, luego se determina con cuanto iniciaría monetariamente y las obligaciones que adquiere la empresa para poder celebrar sus transacciones financieras.

Procesamiento, se tramita la elaboración de los estados financieros resultantes de las operaciones celebradas, sintetizando los datos a presentar.

Evaluación, analiza y califica los estados financieros obtenidos por resultados de las transacciones procesadas en la tercera fase, esta información debe de ser validada contra normas preestablecidas.

Información. Transmite el resumen de la información financiera obtenida a través de la contabilidad.

Objetivos del análisis de los sistemas contables.

La verificación del cumplimiento de los procesos para ordenar la información a presentar es una de los objetivos principales, rigiéndose en lo que está plasmado como norma para lograr el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Asegurar la integridad de los datos: se norma el registro de las operaciones de la compañía, para ello se deben de contar con controles que no permitan se evada este proceso.
- Adecuado registro y proceso de las transacciones: mediante este objetivo volvemos valedera las transacciones realizadas en la empresa, y que se encuentren debidamente procesadas.
- Presentación de la información financiera de forma confiable: las cifras mostradas en los estados Financieros deben de estar razonablemente presentadas bajo las normas contables.
- Garantizar la oportunidad en la presentación de la información: los datos a informar deben de estar debidamente soportados y justificados para la oportuna toma de decisiones.

Ernesto López de la Universidad de Managua, en el Cap. 2, 2015 nos dice *“Uno de los objetivos principales del análisis de un sistema contable, es el verificar que la información procesada por el sistema se efectúa de acuerdo a los estándares establecidos por la empresa siendo estos los siguientes:*

1- Asegurar la integridad de los datos

Este objetivo establece que todas las transacciones deben ser registradas, Una de las causas más frecuentes de errores de inconsistencia en la información financiera es la falta de integridad de los datos contables. Una empresa debe tener establecidos controles que

aseguren que todas las transacciones se están registrando e incluyendo en los registros financieros.

2- Adecuado registro y procesamiento de las operaciones

Este objetivo debe cumplir el análisis de un sistema contable, esto significa que se efectúen de acuerdo a normas y procedimientos aprobados por la Gerencia General, una empresa que tiene compras o adquisiciones frecuentes de propiedad planta y equipos, debe fijar políticas o parámetros para el registro de los desembolsos por este concepto, es decir a partir de que monto y bajo qué condiciones puede considerarse un pago como capitalizable en este rubro. Con frecuencia las empresas no poseen guías o pautas para este tipo de decisiones que son relativamente sencillas y esto origina errores de inconsistencia en la información financiera.

3- Presentar la información financiera en forma confiable

Este objetivo se refiere a la confiabilidad de la información financiera y establece que los EEFF deben tener un grado mínimo de confianza, acerca de las cifras y que estas se encuentren razonablemente presentadas de acuerdo con los Principios de Contabilidad. Muchas de las grandes quiebras y descalabros financieros de las empresas han sucedido debido a una asignación de confianza a EEFF que no reflejaban las cifras razonables.

Dentro del funcionamiento de un sistema contable, debemos definir las siguientes áreas de análisis:

- Área tecnológica*
- Programas y software relacionados*
- Políticas contables*
- Estructura organizacional*

4- Garantizar la oportunidad en la presentación de la información.

El cuarto objetivo se refiere a la oportunidad de la presentación de la información no menos importante que las anteriores ya que esta información es para la toma de decisiones. Para que una decisión sea oportuna y eficaz ésta tiene que ser soportada por información que llegue en forma oportuna.”

Información Contable

Es la que permite a los lectores de esta información calificar, evaluar y decidir acerca de todas las operaciones y actividades de la compañía, también podemos decir que esto es lo que posibilita la toma de decisiones de acuerdo a sus posibilidades de surgimiento o retraso.

ZAPATA, Sánchez, Pedro. 2008. Contabilidad General. Punta Santa Fe: McGraw-Hill, 2008. *“La información contable es útil para cualquiera que deba emitir juicios y tomar decisiones que generen consecuencias económicas; la contabilidad ayuda a la toma de decisiones, mostrando dónde y cómo se ha gastado el dinero o se han contraído compromisos; evaluando el desempeño e indicando las implicaciones financieras de escoger un plan en lugar de otro”*

También Sylvia Mila Naccarato, 2010, escribió en la página https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/cont/material/teo/cont_ut2.pdf *“La información que se procesa por el sistema contable se refiere al patrimonio de una empresa en un momento dado y a su evolución en el tiempo. La información no solo sirve a los integrantes de la empresa sino a terceros que interactúan con la empresa. La contabilidad utiliza para procesar los datos, una técnica, un conjunto de reglas que tienen como fin el registro de las operaciones que se producen en la empresa”*

Gómez Giovanni. (2001, Marzo 11). La información contable y el análisis financiero. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/informacion-contable-analisis-financiero/> *“La información contable debe servir esencialmente para:*

- *Conocer los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones de la empresa.*
- *Apoyar a los usuarios de esta en la planeación, organización y administración de la actividad empresarial.*
- *Evaluar la gestión de los administradores.*
- *Tomar decisiones de corto y largo plazo.*
- *Establecer las obligaciones con el estado.*
- *Fijar operaciones de control.*
- *Evaluar el impacto social de la empresa.”*

Pasos para Instalar un Sistema de Contabilidad

- Saber y conocer acerca de la empresa sus actividades y operaciones, relacionados a su giro del negocio.
- Armar una lista de todo lo que es la empresa (su razón social, ubicación física, actividad comercial/industrial, cantidad de empleados, equipos, capital, datos generales, etc)
- Elaborar un informe, donde indique la situación económica de la compañía, donde se encuentren todos los Estados Financieros y demás reportes que soliciten los directivos.
- Hacer formularios para todas y cada una de las operaciones, que deben de quedar estrictamente registradas y que permitan una apropiada contabilización.
- Diseñar reportes, esto es de acuerdo a lo soliciten los directivos, que facilitara la lectura de los datos, que pueden ser: Nomina, ventas, compras, cheques, etc.
- Preparar los estados financieros que soliciten la gerencia como libros contables, Balances.

Control Interno

En base a los conceptos leídos puedo decir que el control interno es creado por los administradores de la organización para garantizar la veracidad y eficiencia dentro de la compañía, esto está conformado de un grupo de ordenanzas, políticas y reglamentos claramente definidos para el correcto funcionamiento y viabilidad del entorno laboral.

Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones - Colombia; Pág. # 12:22. *“El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera”*

Sofía Huilca Álvarez, (2009) Control Interno, lo define como *“Una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”*

Importancia del control interno

Es importante dentro de la organización debido a que ayuda a garantizar la eficiencia y veracidad de las operaciones y con esto conlleva a salvaguardar los recursos, aportando confianza a la información consolidada que se presenta ya sea esta financiera u operativa. Nos ayuda con el cumplimiento de los objetivos preestablecidos por gerencia identificando algún desvío de las metas propuestas.

Objetivos del control interno

- Se encarga de establecer reglas para el resguardo de los recursos financieros, físicos o de propiedad intelectual de la organización.
- Optimizar tiempo y recursos en la presentación de la información o reportes, constanding que a su vez esta sea eficiente y confiable.
- Establecer normas y reglamentos internos para mantener un buen ambiente de trabajo.
- Garantizar la calidad de los productos o servicios que ofrecen, promoviendo la efectividad y economía.

Elementos del control interno

Los principales elementos del control interno se encuentran correctamente interrelacionados para efectivizar los resultados obtenidos de la funcionabilidad de los correctos reglamentos y procesos, entre los componentes tenemos:

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de Control
- Sistema de información contable y comunicación
- Monitoreo de actividades

Los elementos que conforman el ambiente de control son los siguientes

- ✓ Los valores éticos y la integridad de cada uno de los colaboradores.
- ✓ Responsabilidad con su trabajo y autoridad para decidir.
- ✓ Correcta estructura organizacional, que permita identificar los procesos.
- ✓ Establecer las políticas del personal para evitar mal ambiente laboral.
- ✓ Gestionar un ambiente de confianza en el área de trabajo de todos los colaboradores.

Se deben de tener claramente identificados y evaluados los riesgos internos y externos, considerando los más importantes que pueden involucrar errores en la toma de decisiones. Para poder evaluar, tomamos en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los objetivos no solo deben de ser establecidos sino también comunicados a todo el personal que conforman la organización.
- ✓ Realizar el análisis de identificación de riesgos tanto internos como externos.
- ✓ Las metas propuestas deben de establecer claramente los objetivos y también los indicadores de rendimiento que permitan evaluar su progreso.
- ✓ También siendo importante evaluar el medio ambiente y mercado en el que se encuentra establecida la compañía, midiendo su competencia.

En las actividades gerenciales no solo se refiere a las acciones realizadas por gerencias sino también a los demás colaboradores que conforman la organización. Los elementos que conforman esta actividad son tres:

- ✓ Definición de políticas para lograr metas propuestas.
- ✓ Lograr una correcta coordinación entre todos los departamentos de la organización.
- ✓ Diseñar como se manejarán las actividades de control.

El sistema de información contable y comunicación se compone de procesos y registros, para indicar sobre las operaciones de una organización, dependiendo de los informes obtenidos del sistema será la calidad de decisiones de sus dirigentes, los componentes son:

- ✓ Saber identificar cuando se ha completado la información suficiente o necesita de mayores datos.

- ✓ La información obtenida no solo debe de ser suficiente e importante sino transmitida de forma oportuna a sus dirigentes para la toma de decisiones.
- ✓ Monitorear constantemente el sistema de información, y a su vez actualizar cada que los objetivos tomen una nueva dirección.

El constante monitoreo de las actividades garantiza el funcionamiento correcto y permite identificar los procesos que no están funcionando correctamente, esto está conformado por:

- ✓ Medición y control del rendimiento.
- ✓ Revisión constante de que las bases y objetivos del control interno sean acordes al ambiente.
- ✓ Los procedimientos que se establecen deben de aplicarlos y darles un continuo monitoreo.
- ✓ Evaluar y garantizar la calidad y veracidad del funcionamiento del control interno

Clasificación del control interno

Control Interno Administrativo, considera los procesos de decisión de intercambio y también incluye el plan de organización, pero no se limita a estos, sino que más bien se lo realiza de acuerdo a la decisión que se toman en base a los resultados obtenidos constantemente, pudiendo ser estos cambiantes.

Control Interno Contable, se rige netamente al plan de la organización, en caso de haber alguna novedad se rigüe a las salvaguardias previamente establecidas, para la confiabilidad de los estados financieros, esto brinda una seguridad razonable en los siguientes casos:

- Cualquier cambio a realizarse están debidamente autorizados por los responsables de cada área o proceso.
- Inmediatamente se registran los cambios efectuados y necesarios, para permitir la presentación idónea de la información financiera.

- Los activos están debidamente respaldados y guardados, y solamente se tiene acceso a los mismos con previa autorización.
- Se revisa y consta que los activos registrados se encuentren físicamente, y permite tomar decisiones ante una posible diferencia.

Tipos de control

Cada uno de los controles fue creado para dar cumplimiento al objetivo establecido por la empresa, dependiendo el éxito de su supervisión y cumplimiento, entre ellos tenemos:

Existencia, como su nombre lo indica, certifica que lo que se encuentra registrado en los libros contable sea lo que realmente existe dentro del ente económico.

Exactitud, este control garantiza que se encuentre correctamente valorado monetariamente, con su respectivo documento soporte, debiendo ser este en muchos casos la factura.

Autorización, este control puede ser de forma automática o manual, que agiliza los procesos y tiene mayor resguardo en cada operación realizada.

Custodia, se encarga de que todos los activos de la empresa se encuentren completamente resguardados.

Marcio Evilla y Yumaira Rodriguez, en *Sistemas y procedimientos contables*, 2011, detallan que *“El control interno puede llevarse a cabo a través de la implantación de diversas técnicas para el chequeo y verificación de las operaciones. Se establecen distintas técnicas de control interno.*

Para llevar a cabo los controles necesarios e inherentes a todo sistema de contabilidad, se disponen de siguientes tipos básicos de control:

- *De existencia*
- *De exactitud*
- *De autorización*
- *De custodia*

Cada uno de estos tipos de control interno está dirigido a cumplir con los objetivos final de fortalecer el sistema en su totalidad. Veamos en que consiste cada uno de estos.

CONTROL DE EXIXTENCIA

Una de las preocupaciones de toda la gerencia, debe ser que la entidad registre solo aquellas operaciones que existan y que tengan efecto sobre ella. Los controles de existencia son aquellos controles que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas. Una entidad no puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no sean reales.

CONTROL DE EXACTITUD

Toda transacción que sea susceptible de registro en el mayor general, debe ser cuantificable en términos monetarios. Por lo general, ese valor monetario se desprende de los documentos que soportan los registros contables. Cuando se está registrando una factura debe asentarse en el mayor general, el monto que refleja tal documento en caso en que los bienes recibidos estén de acuerdo con las especificaciones dadas al proveedor. Puede darse el caso de que un activo recibido tenga un valor menor al especificado en la factura.

Los controles de exactitud permiten registrar operaciones por los montos que reflejan los documentos originales que generan la transacción.

CONTROLES DE AUTORIZACION

Los controles de autorización están orientados a permitir operaciones que son válidas desde el punto de vista interno. Un control de autorización le da validez a la existencia de una transacción y genera normalmente la continuación o no del procesamiento de la operación. Un control de autorización puede ser hecho en forma manual o computarizada.

CONTROLES DE CUSTODIA

En la definición dada acerca del control interno, se definió como un objetivo de este, el salvaguardar los activos de importancia y que fueran susceptibles de disposición no autorizada.

Los controles de custodias sirven para asegurar de que los activos valiosos y movibles están resguardados del riesgo de robo y pérdida.”

Segregación de funciones

En relación a los conceptos que se presentan a continuación, la segregación de funciones es una parte no menos importante dentro de la organización, debido a que esto asegura el éxito de los procesos, evitando posibles errores involuntarios y también un desgaste innecesario de varios recursos aplicados al resultado de un mismo objetivo.

Con una correcta segregación de funciones se evita el desgaste de tiempo y recursos, delineado correctamente las responsabilidades y limitaciones de cada colaborador.

Esta segregación debe de ser eficiente y clara para cada uno de los usuarios, que también implicaría un seguimiento del cumplimiento oportuno.

Podemos leer que en KPMG, en el año 2015 de la página <https://www.kpmg.com/PE/es/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/Factsheets/Segregaci%C3%B3n-de-Funciones.pdf>, nos dice que *“La segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones, así como mantener la custodia de activos. La segregación de funciones también representa una actividad de control clave que afecta a todas las aseveraciones en los estados financieros. Como resultado, una segregación de funciones o inapropiada puede representar un aspecto importante para las organizaciones originando debilidades materiales o deficiencias significativas en los controles internos.*

Esto es porque dichas deficiencias pueden resultar en una mayor posibilidad de fraude, errores, o irregularidades en los procesos, en el procesamiento de transacciones y en reportes financieros. Una segregación adecuada de funciones reduce la probabilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, no sean detectados. Asimismo, puede brindar asistencia en la protección de los activos de la organización.”

En el artículo de Ernst & Young, 2011 Mancera, S.C, [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Perspectivas_relacionadas_con_el_riesgo_de_TI/\\$FILE/Enfoque_basado_en_riesgos_para_la_segregacion_de_funciones.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Perspectivas_relacionadas_con_el_riesgo_de_TI/$FILE/Enfoque_basado_en_riesgos_para_la_segregacion_de_funciones.pdf), nos da como conclusión que *“La segregación de funciones continúa siendo una parte integral del control interno de las compañías. Si bien se debe establecer el nivel adecuado de esfuerzo y atención al cumplimiento de la segregación de funciones, las empresas también deben buscar que la ejecución de sus controles sea sencilla y precisa. La segregación de funciones representa un reto único en cuanto al cumplimiento con los controles, ya que requiere de una alineación estrecha entre el negocio y las partes interesadas de TI para evaluar, mitigar, reducir y monitorear el riesgo de fraude o de errores materiales*

Políticas contables

Dentro de toda organización se deben de tener claramente definidas las políticas contables, ya que estas son las bases de los principios de una empresa para la realización y presentación de sus Estados Financieros.

Dichas políticas implementadas deben de mantenerse de un periodo fiscal a otro, salvo que este cambio resulte de una variación relevante dentro de las operaciones de la organización.

“Las políticas contables son las reglas del juego de un negocio. La realidad económica de un negocio está plasmada en su estructura financiera. La base de presentación de los estados financieros, NIC1 está en

las políticas y estimaciones contables que debemos de adoptar de acuerdo con la NIC8.

Una política contable se establece con la finalidad de regular toda la actividad contable referente a los registros, tratamiento y presentación resumida de las transacciones financieras”.(Sistematización Contable, 2014, P. 13)

Calidad de Información

Calidad es el respaldo de un servicio o producto con el cual tiene la confianza de complacer una necesidad o gusto de un determinado público.

Dependiendo de la calidad de la información que se presenta se toma decisiones, por ello estas notas deben de garantizar la veracidad y realidad de lo que se trata de explicar o dar a entender, los datos expuestos al lector le permitirán desenvolverse en un entorno adecuado, debido a que se siente confiado de lo que está diciendo y haciendo.

Referente a lo que plantea las Normas ISO 9000:2000 define a la calidad como *“el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, esto es, con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”*

El Dr. José Villamarín Carrascal en el artículo de la Revista Chasqui Nº 122 junio 2013 nos dice *“¿Y a que podemos llamar información de calidad? A aquellas notas informativas que aseguren que el público disponga de una información equilibrada, sin sesgos ideológicos, con enfoque que le permita reflexionar sobre lo dicho, que le posibilite como ciudadano incorporarse al debate público y sobre esta base, pueda tomar decisiones bien informadas sobre su entorno”*

Sistema de información de Calidad

Consiste en la elaboración y supervisión de procedimientos, mediante el cual se obtienen resultados de un trabajo confiable, que es unificado para

su presentación y lectura de los directivos, siendo fiable y de rápida interpretación.

Un Sistema de Información de Calidad estimula la competencia exigiendo así mismo el máximo rendimiento y supervisión de cada proceso, dando seguimiento a la calidad de cada uno de los productos o servicios.

Según lo que plantea el Ing. Ivan Turmero en su artículo de Sistema de Información de Calidad, 2010, lo define como *“Es un método organizado para recolectar, almacenar y reportar la información sobre la calidad para ayudar a los tomadores de decisiones en todos los niveles.*

Funciones:

- *Recogida de datos*
- *Evaluación de la calidad y relevancia de los datos*
- *Manipulación o proceso de los datos*
- *Almacenamiento*
- *Distribución*
- *Presentación”*

Estructura organizacional.

Es el diseño que consiste en llevar organizadamente las funciones de cada colaborador dentro de la empresa, que conforme avanza requiere se tengan definida cada estructura que la conforma, esta debe de acoplarse a la planeación.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, agosto 16). La estructura organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>. *“La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de*

una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Principios de una organización

- *Eficacia: una estructura organizativa es eficaz si permite la contribución de cada individuo al logro de los objetivos de la empresa.*
- *Eficiencia: una estructura organizativa es eficiente si facilita la obtención de los objetivos deseados con el mínimo coste posible.*
- *La organización formal: es el modo de agrupamiento social que se establece de forma elaborada y con el propósito de establecer un objetivo específico. Se caracteriza por las reglas, procedimientos y estructura jerárquica que ordenan las relaciones entre sus miembros.*
- *La organización informal: son las relaciones sociales que surgen de forma espontánea entre el personal de una empresa. La organización informal es un complemento a la formal si los directores saben y pueden controlarla con habilidad.”*

Marco Legal

Para el marco legal debemos dejar en claro que se cuenta con los requeridos por los entes pertinentes, siendo esto un “Reglamento de Seguridad Ocupacional”, y “Reglamento de Trabajo Interno”, en esto se describe los alcances y limitaciones como empleados generales, pero adherido se encuentra lo que son las responsabilidades y funciones de cada uno de los colaboradores.

También se cuenta con un instructivo de seguridad informática, que el mismo es entregado a cada colaborador al momento de su ingreso, en él se detallan el correcto cuidado y funcionamiento de los equipos.

Variable de Investigación.

Se analizado tres variables muy importantes para este caso que se detallan a continuación:

- Variable Independiente: Procesos del sistema contable
- Variable Dependiente: Análisis y evaluación de los procesos del sistema contable de un almacén de contenedores
- Variables intervinientes: usuarios del sistema contable y procesos

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación

Para dar inicio con este proyecto, comenzaremos analizando y midiendo la sensibilidad de los directivos de la Almacenera de Contenedores en esta investigación y su realización para determinar los beneficios obtenidos. Este trabajo de campo se llevará a cabo en sus instalaciones, para medir de cerca los problemas que se presentan, poder reconocer los procesos en los que no se está cumpliendo correctamente y a su vez ver de cerca las falencias en el sistema contable como en los procedimientos, y también poder conocer las necesidades del directorio.

Se procederá a realizar encuestas a los usuarios del sistema contable y a los lectores de la información financiera, donde se verá reflejado el nivel de conocimiento del negocio en el que laboran, los procedimientos financieros y administrativos, los inconvenientes que se han venido presentando constantemente, lo que espera cada uno de los usuarios y lectores del sistema.

Se lo realizará de acorde a Likert, una encuesta con la calificación a las preguntas de acuerdo a su satisfacción y elección con las puntuaciones del 1 al 4, siendo el 1: Si, el 2: Parcialmente, el 3: No, el 4: Desconoce y también una parte estará compuesta de preguntas objetivas donde se permitirá a las personas encuestadas hablar acerca de los procesos que mantienen actualmente y recomendaciones, de acuerdo a esto poder obtener mayor información.

Realizare 2 entrevistas, una con la contadora del patio de contenedores y otra a la contralora del grupo financiero, con el plan de conocer el control que mantienen, como se maneja la información, los procesos y actividades que se realizan en cada área, de acuerdo a esta

información determinar el nivel de responsabilidad de cada usuario y realizar el análisis de esta investigación para poder llegar a la implementación o cambios de este proceso.

Tipo de Investigación

El diseño de la investigación a realizar en este proyecto será de tipo descriptiva, ya que es la que nos da la mayor cantidad de pasos a seguir para poder realizar el análisis y evaluación de este caso,

Para ello se trata de llegar a los usuarios del sistema y lectores de los estados financieros, dando la información correcta para determinar los errores en los procesos y proponer las respectivas mejoras.

Frank Morales, 2010 <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.V3wDFfnhDIU> “*En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.*

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”

La técnica a emplearse en este trabajo de investigación será cualitativa, se procede a detallar a continuación:

- Encuesta
- Indagación
- Notas de campo
- Análisis de documentos
- Técnicas proyectivas
- Preguntas etnográficas

Población y Muestra

Población

El tamaño de la población a analizar es muy pequeño debido a que cuentan con 61 empleados totales en la compañía, donde se realizan dos entrevistas y se tomaran 6 encuestas, por lo que las muestras a tomar serian dos.

Muestra

De las 61 personas se consideró 2 para la entrevista que son las que leen constantemente los reportes que emite el sistema, y para la encuesta se tomaran 6 personas que son las que usan a diario el sistema contable.

Técnicas e instrumentos de investigación.

Las técnicas de investigación desarrolladas en este proyecto son las entrevistas y encuestas que serán procesadas a través de Excel para tabularlos y poder obtener lectura de los datos obtenidos.

La indagación en el campo (patio de contenedores) también se realizará para poder constatar los tipos de problemas que da el sistema y evaluar los procesos de cada área, determinando lo común entre cada uno y poder resolverlo.

Novedades de lo que se investiga.

Esta investigación de campo que se realiza, es para obtener y poder visualizar de cerca los problemas que mantienen actualmente, para de acuerdo a eso poder mostrar la propuesta a los directivos.

Los procesos del sistema contable financiero no se encuentran claros en su totalidad, por lo que se han presentado varios problemas, como son el reproceso de los saldos, debido a la falta de limitantes a los usuarios se ha tenido un descontrol con los asientos de diario, sugiriendo varios cambios en los perfiles de usuarios, y reorganizando un poco las funciones del área contable financiera.

Significación Social y pertinencia de lo que se investiga.

Los sistemas contables financieros utilizados por las compañías en la actualidad, ocupan un rol muy importante, debido al progreso de la civilización, en cuanto están ligados al progreso y crecimiento continuo de la empresa, se encuentran en constante avance y esto implica que siempre se deban de estar actualizando.

El sistema utilizado en la almacenadora de contenedores es muy ligado al giro del negocio, se lo contrato por la misma razón que llenaba las expectativas que requeriría la organización.

Siendo efectivo su progreso algunos patios adicionales de contenedores también han contratado su servicio, ya con las modificaciones que se le realizo en la almacenadora, el servicio que brinda es muy bueno y sobre todo el aprendizaje del usuario con el sistema es rápido, debido a que es muy amigable.

El proyecto que se está realizando, garantizaría su eficiencia al 100% debido a que los errores que se mantienen actualmente se verían superados en su totalidad, riendo como resultado final una información a tiempo y verídica de la situación actual de la compañía.

Estructura de la investigación.

La investigación realizada en la almacenadora de contenedores se revisó la problemática que mantienen actualmente, como es la presentación tardía de la información financiera contable debido a diferentes variables.

En el capítulo 1, se procedió a recolectar información acerca de la almacenadora de contenedores y su historia para conocer acerca del giro del negocio y poder indagar dentro de la compañía, en ella se mencionó el inicio de la organización y el servicio que se implementó esporádicamente sin haber estado completamente equipados por lo que a raíz de este surgieron los inconvenientes.

Se analizaron varios fundamentos teóricos que sustentaran la problemática que mantenía la compañía, y con esta información se conceptualizaron los términos para poder desarrollar la investigación.

En el capítulo 2, ya con la información obtenida acerca de la organización se establecieron los métodos a utilizar, se definió el tipo de investigación que se estaba realizando y se podía desarrollar con la documentación brindada y que estaría a nuestro alcance.

Se procedió a medir la población y las muestras que se obtendrían, se definió las entrevistas y encuestas a realizarse

Avanzando con el capítulo 3, se presentó el estado actual de la compañía, tal como se encontraban laborando hasta el momento con los inconvenientes presentados.

Se procedieron a realizar las encuestas y entrevistas a las personas seleccionadas y con esto se realizó la tabulación de los resultados, donde se consto que efectivamente mantenían procesos incorrectos por lo que no se estaba presentando la información a tiempo y esto no ayuda a los directivos a tomar las decisiones adecuadas.

La propuesta se presenta en el capítulo 4, ya analizado los procesos que manejaban actualmente se deciden hacer la mejora de los procesos del sistema contable financiero detallando las características y la forma en cómo se llevara a cabo el trabajo a implementar.

Se revisaron las mejoras que brindaría la implementación de esta investigación y se consideró que los resultados serían beneficios para los directivos y sobre todo contadora y contralora, ya que podrían tomar las decisiones correctas y las 2 responsables del sistema tendrían una seguridad del trabajo que se está realizando actualmente y que no se están suscitando alteraciones ya que mantendrán un mejor control con los cambios a implementar.

La conclusión que se presentó del trabajo realizado dio que todo sistema contable es bueno siempre y cuando sus bases permitan hacer los cambios necesarios que solicitan los usuarios.

La recomendación más relevante de esta investigación que se presento es que antes de implementar cualquier tipo de proyecto se debe contar con los recursos suficientes para desarrollarlos correctamente y establecer claros procesos del funcionamiento.

Adicional a esto a final de este trabajo se presentará la bibliografía que se utilizó seguidamente de los anexos suficientes.

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL

Análisis

Mediante las entrevistas y encuestas realizadas se notó claramente la inconformidad de los directivos que existe actualmente con la presentación tardía de los Estados Financieros y demás reportes que se solicitan.

Se mantiene un sistema financiero contable integrado que es alimentado diariamente con la operatividad de la compañía, es un sistema que se encuentra anexado por la parte de servicio al cliente, tributación, contabilidad general, bancos y cuentas por pagar, a su vez se conecta a la parte operativa permitiendo agilizar los procesos de revisión de la cantidad de contenedores que ingresan a la almacenera, y asignando un valor a cada uno de estos contenedores, pero a pesar de aquello no se puede obtener una información al día y veraz de la situación económica de la compañía.

También se ha revisado los procesos y diferentes funciones de cada uno de los colaboradores que alimentan a este sistema financiero contable, y el análisis se lo ha hecho para constatar si se ha obvia algún paso o si se está sobrecargando en un área determinada y de ser este el caso que estaría interrumpiendo al desarrollo normal de la organización.

Se ha procedido a revisar el organigrama de la organización para valorar cada uno de los cargos más altos y con ello evaluar el número de colaboradores que se encuentran a su mando, esto se lo realizo con la finalidad de verificar que no existe sobrecarga de trabajo o en otro caso que no se esté dando la atención necesaria a algún cargo que necesite mayor atención y tiempo de trabajo.

Resultados Obtenidos

Encuesta

1. ¿Conoce totalmente los beneficios del sistema y reportes que emite?

Tabla 1 Beneficios y reportes del SFI

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	2	2	33%	33%
Parcialmente	3	5	50%	83%
No	1	6	17%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

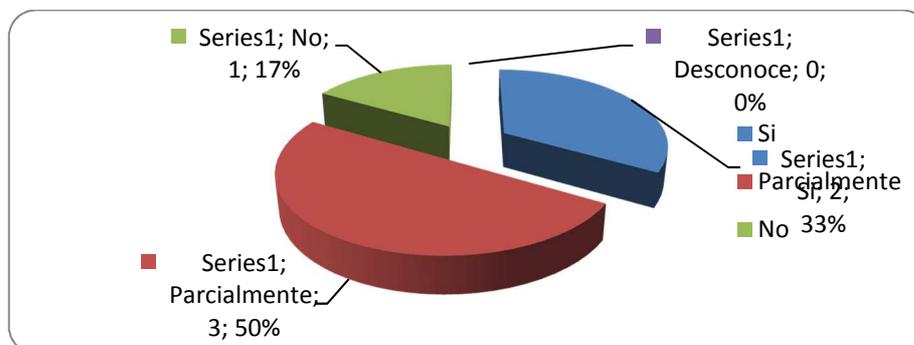


Figura 1 Beneficios y reportes del SFI

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Mediante los resultados obtenidos se ha revelado que en su mayor parte las personas que manejan el sistema contable conocen muy bien los beneficios que obtienen y reportes que emiten.

2. ¿Considera que las funciones de los colaboradores se encuentran correctamente establecidos?

Tabla 2 Funciones correctamente establecidas

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	0	0	0%	0%
Parcialmente	3	3	50%	50%
No	3	6	50%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

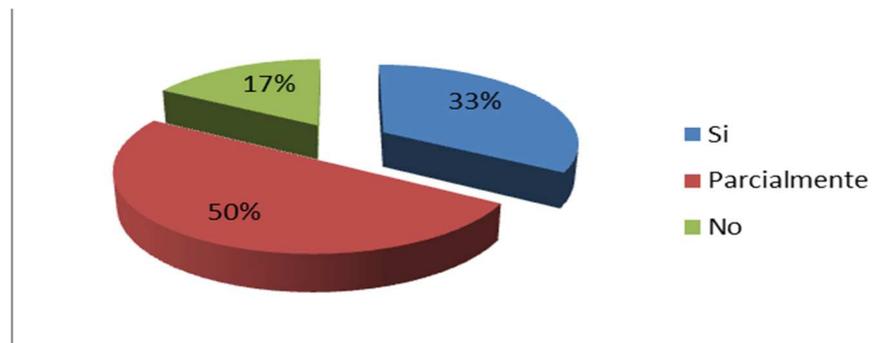


Figura 2 Funciones correctamente establecidas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Mediante la encuesta se revela que el 50% de los trabajadores conoce parcialmente el trabajo que desempeñan y el 17% no conoce las funciones que deben de realizar.

3. ¿Considera que los procesos administrativos y financieros se encuentran claramente establecidos?

Tabla 3 Procesos Administrativos y Financieros

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	0	0	0%	0%
Parcialmente	1	1	17%	17%
No	2	3	33%	50%
Desconoce	3	6	50%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

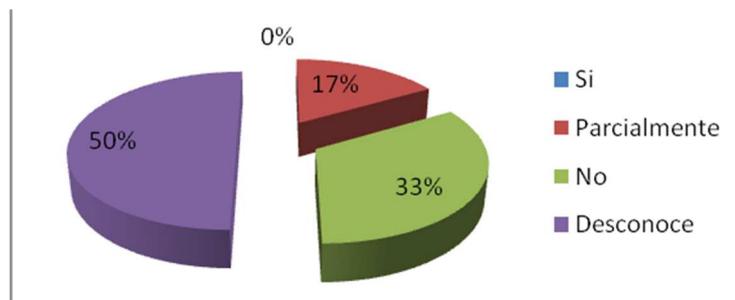


Figura 3 Procesos Administrativos y Financieros

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

La encuesta determina que el 50% desconoce de los procesos administrativos financieros, mientras que el 33% indican no estar de acuerdo.

4. ¿Considera que los Estados Financieros y reportes que emite el sistema contable financiero satisfacen las necesidades de los usuarios?

Tabla 4 Satisfacción de Estados Financieros y reportes

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	0	0	0%	0%
Parcialmente	4	4	67%	67%
No	2	6	33%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

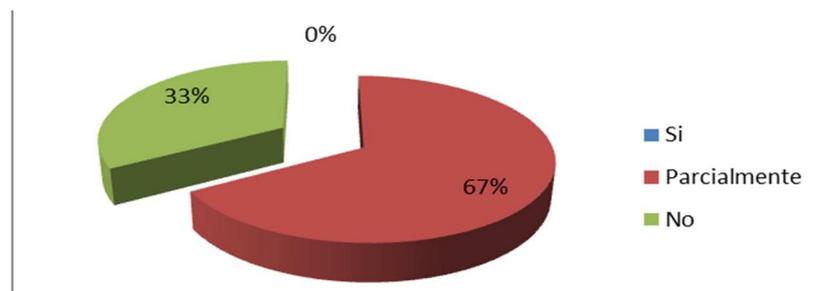


Figura 4 Satisfacción de Estados Financieros y reportes

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Se da anotar en la encuesta que el 67% no está de acuerdo con los reportes que emite el sistema ya que no satisfacen las necesidades del usuario.

5. ¿Cree usted que el sistema contable financiero es de fácil uso y didáctico con el usuario?

Tabla 5 Uso del Sistema Contable

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	3	3	50%	50%
Parcialmente	2	5	33%	83%
No	1	6	17%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

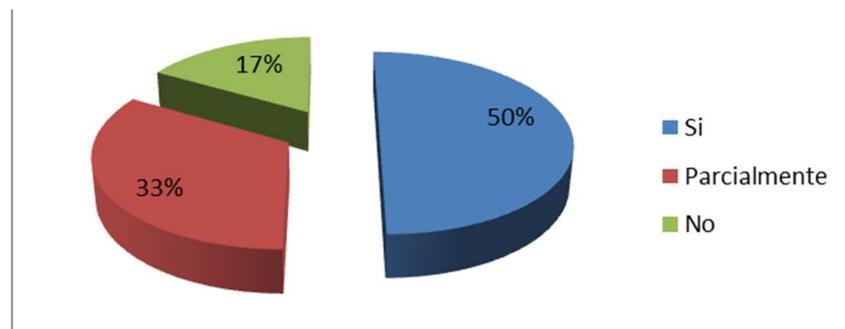


Figura 5 Uso del Sistema Contable

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

El 55% de los encuestados confirmaron que el sistema contable es de fácil uso y didáctico, y el 33% indica que parcialmente es de fácil uso.

6. ¿Qué inconvenientes puede causar la falta de información a tiempo?

Tabla 6 Falta de información de a tiempo

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Mala toma de decisiones	2	2	33%	33%
Información errada	2	4	33%	67%
Problemas con los dirigentes	1	5	17%	83%
Otros	1	6	17%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

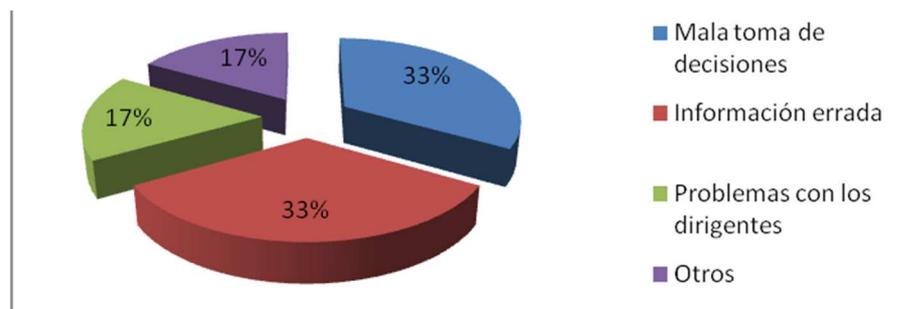


Figura 6 Falta de información de a tiempo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

De las respuestas de los encuestados se determina que 33% ha indicado que se puede tener una mala toma de decisiones por falta de información a tiempo, y el otro 33% indica que podría presentar información errada.

7. ¿A qué se debe la falta de información a tiempo?

Tabla 7 Falta de información de a tiempo

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Mal establecidos los procesos	2	2	40%	40%
Retraso por parte del usuario en ingresar información.	1	3	20%	60%
Falla del sistema contable financiero.	2	5	40%	100%
Otros	0	5	0%	100%
	5		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

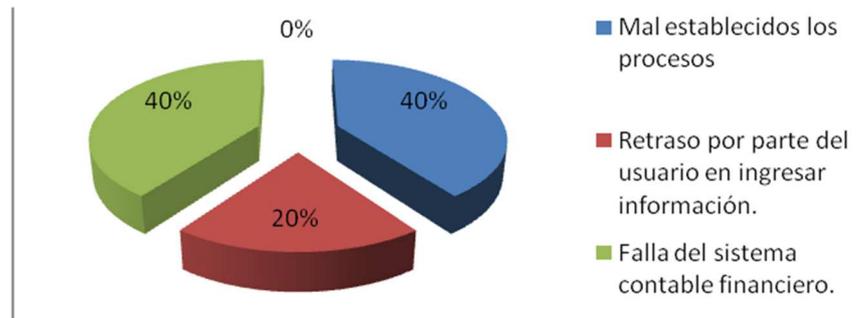


Figura 7 Falta de información de a tiempo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Leyendo la encuesta realizada obtenemos que el 40% del retraso de la información a tiempo se deba por la falla del sistema contable y el otro 40% por que no están bien definidos los procesos.

8. ¿Considera usted que se debe mejorar el sistema contable financiero?

Tabla 8 Cambio del SFI

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Si	4	4	67%	67%
Parcialmente	2	6	33%	100%
No	0	6	00%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

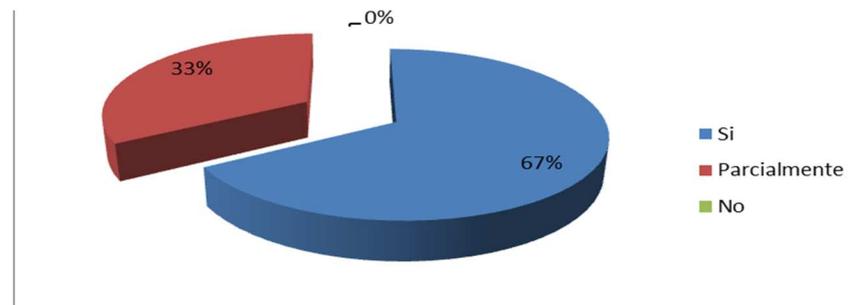


Figura 8 Cambio del SFI

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

A través de esta encuesta noto que el 67% de los encuestados considera que si se debe de mejorar el sistema contable financiero y el 33% indica que solo parcialmente.

9. Beneficios brindados por el Sistema Financiero Integrado

Tabla 9 Beneficios del SFI

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum	Frec. Rela	Frec. Rela. Acum
Mayor control	2	2	33%	33%
Entrega de Información a tiempo	0	2	0%	33%
Oportuna toma de decisiones	1	3	17%	50%
Otros	3	6	50%	100%
	6		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

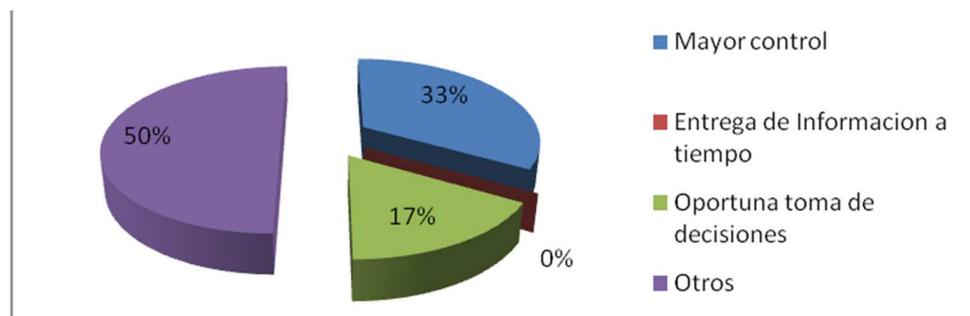


Figura 9 Beneficios del SFI

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

De la encuesta realizada el 33% considera que se mantiene un mayor control, mientras que el 17% indica que tienen una oportuna toma de decisiones.

Entrevistas

De acuerdo al análisis y evaluación de los procesos del sistema contable que se está realizando, se ha procedido revisar las actividades de los colaboradores y con ello los procesos que se encuentren correctamente funcionando, se ha acordado hacer 2 entrevistas con las personas más relevantes en la lectura de la información financiera y utilización del sistema.

Las personas que se entrevistaron son las siguientes:

Lorena Barahona Contadora

Ma. José Ponce Contralora

Se realizó la entrevista con las dos personas mencionadas anteriormente debido a que son las responsables del manejo del sistema contable financiero, y nos pueden comentar acerca de los posibles inconvenientes que mantienen los usuarios y lectores de los reportes.

Durante la entrevista se pudo notar las inconformidades que mantienen actualmente con el sistema y sus procesos, podrán constar que, durante esta conversación, las dos personas se expresaron del malestar que mantienen por el sistema contable financiero.

La entrevista que se detalla a continuación, está conformada por 9 preguntas, donde exponen sus criterios:

- 1. ¿Los errores que presenta actualmente el sistema, se dieron desde el inicio o se han venido dando durante el proceso de ejecución?**

Lorena Barahona: al inicio de la implementación del sistema no contaba con mayores problemas, pero durante el proceso se solicitaron varias modificaciones e incluso se agregaron más reportes, por lo que poco a poco fue presentando problemas en el sistema.

Ma. José Ponce: cuando se realizó la compra del sistema, nos pareció ideal para el giro del negocio, y no presentaba problemas, pero entiendo que durante el desarrollo del proceso de la empresa fue dando problemas, unos que se solucionaron de manera inmediata y otros que se mantienen.

2. ¿Cuáles son los problemas más relevantes que presenta el sistema?

Lorena Barahona: para mi concepto es el de reprocesar los saldos, se ha solicitado varias implementaciones al sistema, siendo la mayoría muy favorables, pero el reproceso de saldos, vuelve al sistema lento, no permite sacar reportes actualizados, y también considero la eliminación automática de los asientos de diarios de documentos (facturas proveedores, clientes), esto debería de ser automático y no manual.

Ma. José Ponce: el sistema es muy bueno ayudado sin duda a la mejora de la información financiera, pero noto que el gran problema es el reproceso de los saldos, a veces se saca un balance y no se sabe si es real ya que debemos de revisar primero los mayores de cada cuenta y confirmar con el balance que sean los mismos valores.

3. ¿Considera usted necesaria la revisión de los procesos del sistema contable?

Lorena Barahona: por supuesto que sí, revisando los procesos se podría mejorar en su totalidad, dejando definido claramente cada proceso de los funcionarios que intervienen en el ingreso de la información al sistema contable mejorarían el tiempo que se registra la información.

Ma. José Ponce: en su mayoría los procesos se encuentran definidos, pero siempre que sea para la mejora de la empresa debemos de revisar los procesos y constar si hemos obviado algún paso importante.

4. ¿Está usted de acuerdo con los procesos establecidos dentro de la compañía?

Lorena Barahona: si se deberían de revisar los procesos de la compañía, pienso que eso ayudaría en la optimización de tiempo y recursos dentro de la empresa, nunca esta demás revisar los procesos ya establecidos siempre se debe de actualizar para mejorar.

Ma. José Ponce: se está revisando constantemente los procesos dentro de la compañía, reestructurando el organigrama, tratando de hacer lo que favorezca a los colaboradores y al progreso de la organización.

5. ¿Qué consideraría necesario implementar o cambiar dentro del sistema contable?

Lorena Barahona: aparte de que el reproceso de saldos empiece a funcionar correctamente, creería yo que sería bueno también poder automatizar varios asientos de diario y a su vez sería necesario, algo más de forma que de fondo la presentación de la información financiera, que sea de fácil lectura sobre todo para los directivos.

Ma. José Ponce: primero debería de funcionar correctamente lo que se ha implementado hasta el momento, y otro tema también sería la presentación de la información contable, que sean reportes actualizados, el formato que maneja actualmente no es muy comprensible ante los ojos de cualquier lector.

6. ¿La información contable es ingresada diariamente al sistema?

Lorena Barahona: se trata de que en su mayoría sea ingresada diariamente, sobre todo la información de proveedores y bancos, ya que los pagos se hacen semanales y debe de esto estar al día, y de la misma forma los depósitos o débitos bancarios, toda la información de bancos se encuentra al día.

Ma. José Ponce: a pesar de que toda la información debe de ser ingresada diariamente, he notado que no se lo realiza, por temas de tiempos o cualquier otro inconveniente, pero en su mayoría es ingresada al diario, por

ello no debería de haber tanta diferencia entre lo que se presenta en balances contra lo real.

7. ¿Todas las transacciones son automáticas o existen algunas que sean manuales?

Lorena Barahona: no, todas las transacciones no son automáticas, bueno por la parte de ventas, todo lo que se realiza en ese modulo es automático, y lo mismo en el módulo de cuentas por pagar, todo es automático, pero ya desde la parte contable hay muchos asientos que se ingresan manualmente, como depreciaciones, registros de nómina, provisión de beneficios sociales, y como lo mencione anteriormente, la anulación de asientos de diario de facturas clientes y comprobantes de ingreso que han sido anulados los pagos, entre otros más.

Ma. José Ponce: no, todos los procesos del sistema no son automáticos, varios asientos son ingresados manualmente, y de la misma forma hay asientos de diario que no se eliminan automáticamente por lo que se debe de estar revisando constantemente las cuentas y ver cuales no han sido eliminarlos y procederlo a realizar.

8. ¿Qué tan dinámicos son los reportes que emite el sistema para lectura de los usuarios?

Lorena Barahona: para uno que es contador o que maneja constantemente el sistema, pues la lectura no se nos dificulta, pero para ya ser presentado a los directivos, entiendo que no son muy amigables, ya que necesitan siempre de nuestra ayuda para poderlo interpretar, cuando debería de ser en su mayor parte entendible para ellos.

Ma. José Ponce: no son de fácil lectura para los directivos por lo que siempre necesitan de nuestra ayuda o reportes adicionales realizados en Excel que compensen a los presentados para que puedan tomar las decisiones correctas.

9. ¿Creería usted necesario u oportuno cambiar de sistema contable?

Lorena Barahona: el sistema es muy bueno realmente, pero creo que se le debería mejorar un poco más en los procesos y los errores que actualmente mantiene, luego de ello considero que estaría completo.

Ma. José Ponce: Considero que el sistema es muy bueno, pero si deberían de realizarse las mejoras necesarias, en el caso que esto no llegase a darse, pues deberíamos de realizar el cambio en un tiempo oportuno.

Procesos del Sistema Contable Financiero



Figura 10: Ingreso al sistema contable

Fuente: Sistema Contable SFI

El sistema contable financiero que utiliza el patio de almacenaje de contenedores se encuentra conformado por cuatro módulos que alimentan automáticamente a la contabilidad, donde las autorizaciones para cada usuario son otorgadas por la contadora, los módulos que lo integran son:

- Bancos y Cuentas por pagar
- Servicio al cliente
- Tributación
- Contabilidad general



Figura 11: módulos del sistema contable

Fuente: Sistema Contable SFI-modulos

Modulo: Bancos y cuentas por pagar:

Este módulo alimenta automáticamente a la contabilidad y es utilizado por la asistente contable, en este se permite realizar la provisión de facturas proveedores y con su respectiva retención, registro de documentos de caja chica y realizar la liquidación de la misma, elaborar cheques, e ingresar todos los movimientos bancarios sean estos depósitos, cheques, N/D o transferencias, ingreso de liquidaciones de compra, facturas de reembolso, y notas de crédito y debido de proveedores, en este módulo se emite el reporte de cuentas por pagar, y se ingresa toda la información respectiva de los proveedores.

Modulo: Servicio al Cliente:

Es utilizado por la supervisora de caja y cajeras, se realizan las facturas clientes y notas de crédito y débito a clientes, también se dan de baja a las facturas ya sea este a través de cheques, transferencias, pagos en efectivo y aplicación de notas de crédito, se ingresa las retenciones

recibidas, también emite reportes de caja diario, mensual y por cajero, adicional nos da los siguientes reportes: cuentas por cobrar, contenedores ingresados al patio, rubros facturados, retenciones recibidas y pagos (depósitos) aplicados.

Modulo: Tributación:

Es usado por la asistente contable, y creado con la finalidad de comprimir toda la información del módulo de servicio al cliente y bancos y cuentas por pagar para poder generar el ATS que es importado directamente al DIMM con todos los requisitos necesarios para que sea validado.

Modulo: Contabilidad General.

Utilizado por la contadora de la compañía y contralora del grupo como consulta de los estados financieros y reportes, se registran los asientos de forma manual las provisiones de beneficios sociales, depreciaciones y amortizaciones, roles de pago, asientos de ajustes, y emite el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estados de cuentas, Balance de comprobación y el balance general, permite ver todos los movimientos realizados en los anteriores módulos de forma general.

Procesos críticos

En el módulo de Banco y Cuentas por cobrar se encuentra el proceso de elaboración de cheques, pero hay pasos que se realizan manualmente, como es el giro de cheques y registro de cuentas contables, detalle del proceso

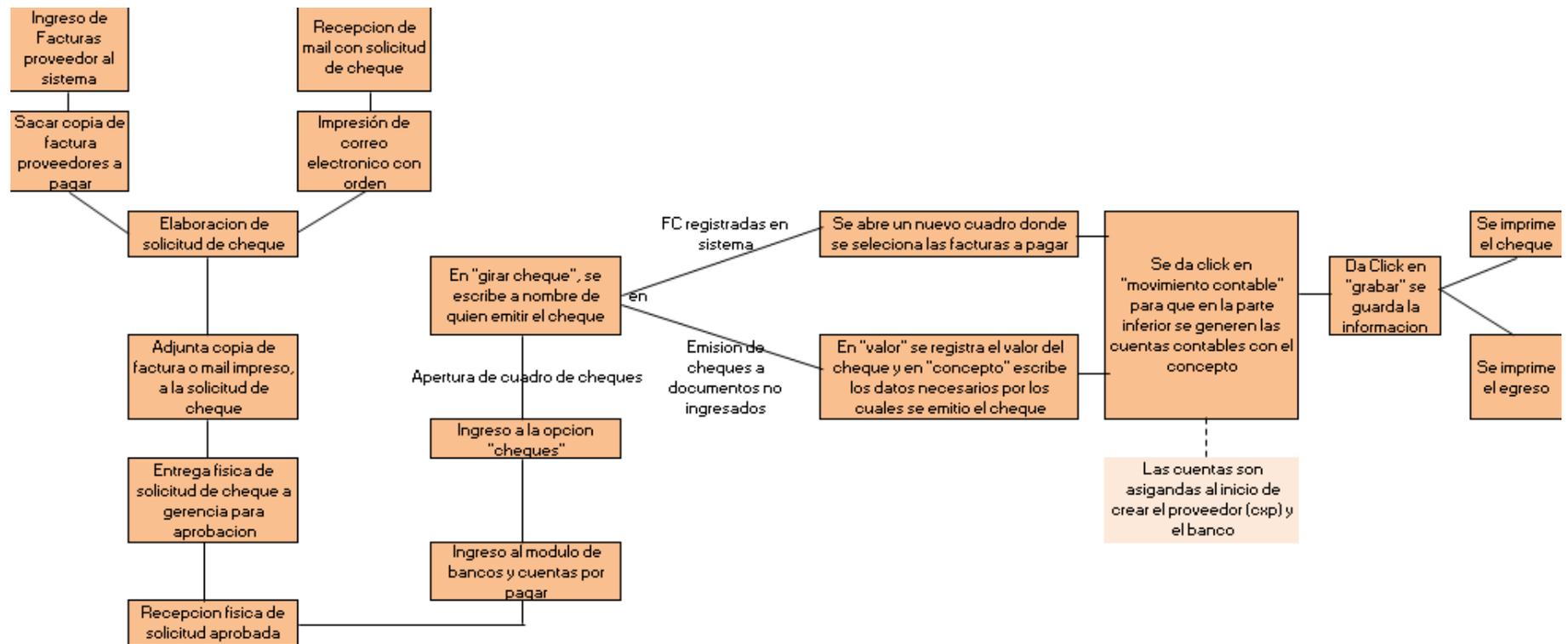


Figura 12: proceso de emisión de cheques

Elaborado por: la Autora

En el módulo de Servicio al cliente, se hace la elaboración de facturas y notas de crédito a clientes, y las notas de crédito no tienen un proceso de aprobación para su emisión siendo el siguiente proceso:

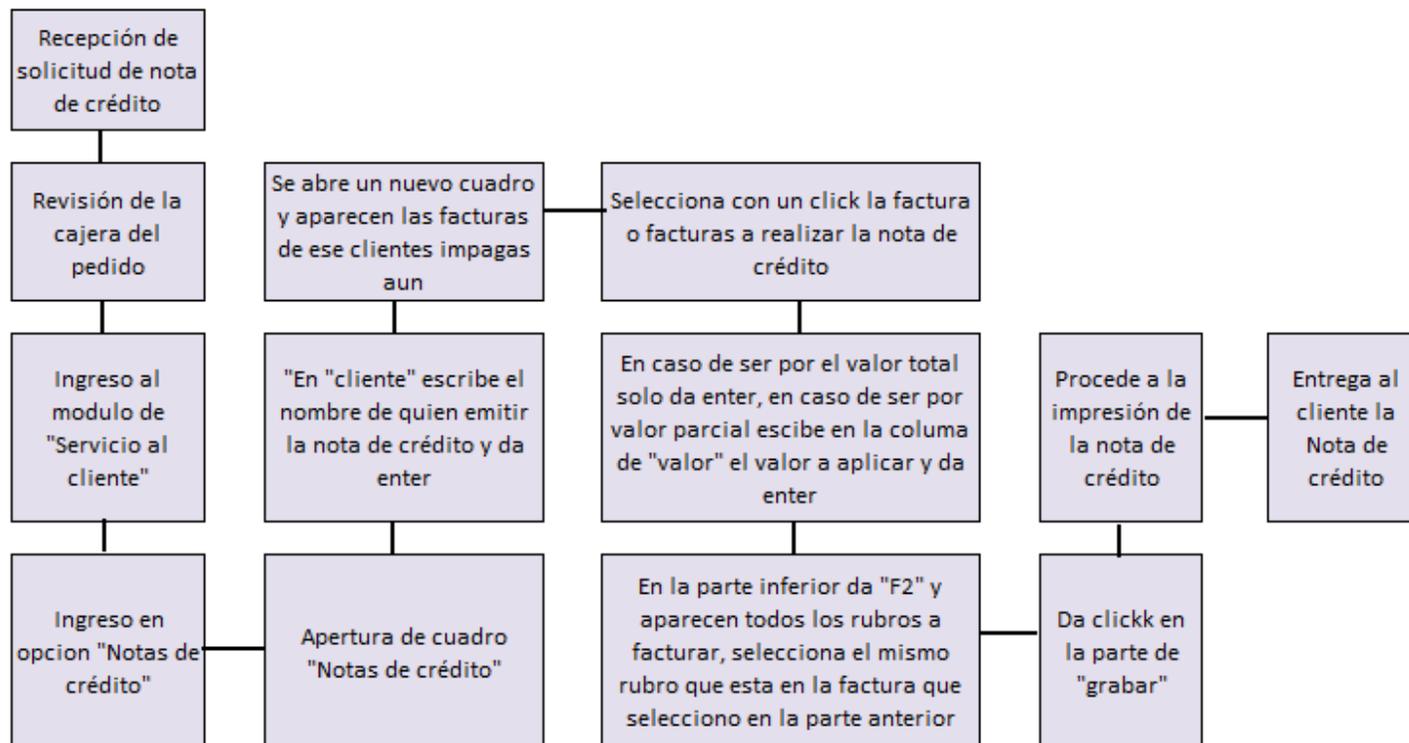


Figura 13: proceso de emisión de notas de crédito clientes

Elaborado por: la Autora

Interpretación De Los Resultados

Análisis de Entrevistas y Encuestas

Luego del análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del sistema contable financiero que utiliza actualmente la almacenadora de contenedores, se ha podido concretar la información anteriormente obtenida, acerca de los problemas que presenta y concretar cuáles serían las soluciones a presentarse.

Los reportes que emite el sistema, no son conocidos en su totalidad por los usuarios, ya que no ha sido explotado a su 100%, ya sea esto por la falta de tiempo y desconocimiento del sistema o el desinterés del usuario que lo maneja, causando que ciertos reportes que si los puede dar el sistema se los tenga que realizar en hojas de Excel manualmente, permitiendo esto la opción de equivocarse y retardando la información presentada.

En la encuesta realizada de acuerdo a las funciones establecidas de los usuarios, es muy importante notar que el 50% no está de acuerdo con esto, pudiendo ser que retrases los procesos desligando responsabilidades en ciertas áreas y sobrecargando en otras áreas, sin olvidar que el personal casi nunca está de acuerdo con las obligaciones que les son asignadas, pero para el estudio de esta investigación debemos de considerar este punto muy importante.

Los procesos administrativos y financieros conforman una parte muy relevante y delineante en el sistema, ya que a través de este se regularizan las actividades de los usuarios y los roles principales para la supervisión del proceso, pero a pesar de la importancia la encuesta ha determinado que en su mayoría desconocen este proceso y lo poco que se conoce no es cumplido a cabalidad.

Analizando ya un poco el sistema contable financiero a través de los resultados obtenidos de la encuesta, los usuarios dan buenas referencias

acerca de lo fácil y didáctico que es uso del sistema, ya que es muy didáctico y de fácil aprendizaje, esto es un gran punto a favor ya que por lo general la mayoría de sistemas son muy complejos y requieren de gran entrenamiento para su correcto uso,

A pesar de las buenas referencias del sistema, no podemos dejar pasar por alto el problema que se obtiene actualmente como es la falta de información a tiempo, donde la mayoría concuerda que el no estar al día puede afectar en que la información que se presenta a los directivos es errada y pueden tomarse malas decisiones acerca de cómo proseguir dentro de la organización o próximos avances a realizarse.

La falta de información oportuna en su mayoría se debe a que los procesos se encuentran mal establecidos, esto se determinó a través de la encuesta, pero también se indicó que es por una falla que actualmente presenta el sistema como es el reproceso de los saldos.

Luego de las varias preguntas realizadas a los usuarios el 67% ha determinado que ciertos aspectos del sistema contable financiero se deben de mejorar para su correcto funcionamiento.

De la misma forma se realizó la consulta si se obtiene un beneficio considerable del sistema y entre ellos indicaron que se tiene un mayor control, aplicando los cambios correctos se sentirían satisfechos con los beneficios obtenidos del sistema.

En la entrevista con las 2 personas responsable del sistema financiero, se recolecto información relevante acerca de la problemática que mantienen actualmente en el área contable financiera, como saber desde cuando ha venido presentando este error el sistema y que otros factores estarían contribuyendo a que se suscite, por lo informado se fueron presentando de acuerdo a los cambios que se solicitaban en el desarrollo del proceso, agregando también varios reportes además de los que ya contaba.

Considerando como primordial el problema el del reproceso de los saldos ya que esto no permite confiar en la información a presentar y se debe de estar leyendo el mayor de cada cuenta versus el resultado que presenta en el informe financiero, esto también se debería a que las anulaciones de ciertos asientos no son automáticos y de debe de estar verificando cada mayor en el que presenta diferencias.

Por lo indicado en los párrafos anteriores se considera necesaria la revisión de los procesos del sistema contable financiero y también los procesos establecidos dentro de la organización ya que esto ayudaría a optimizar varios recursos y tiempo, esto se lo obtuvo de la entrevista realizada.

Algo muy importante que se mencionó dentro de la entrevista también fue que se necesitaba mejorar varios reportes en cuanto a la presentación de la información.

Se consultó si la información era ingresada diariamente y las repuestas de las 2 consultadas fueron que si por lo que no se debería de obtener información atrasada, pero que a pesar de ello hay ciertas cosas que por el tiempo no se las procesa en su momento, donde también nos indicaron que varias transacciones no son automáticas, y estas deben de ser ingresadas de forma manual al sistema contable y lo mencionado anteriormente como es la anulación de varios asientos contables que no se procesan automáticamente.

Los reporten que emite el sistema son de fácil lectura para las personas entrevistadas, pero explicaron que para lectura de los directivos no es muy amigable ya que hay varios informes que no son muy claros y siempre necesitan de su ayuda para la interpretación.

Luego de esta entrevista indicaron que el sistema contable financiero es de su agrado ya que es muy didáctico y bueno para el giro del negocio

pero que necesitan las mejoras inmediatamente para su correcto funcionamiento.

Análisis de procesos críticos

Proceso de emisión de cheques

Luego de la descripción del flujo de este proceso, se puede ilustrar claramente los desfases que tiene como es la forma manual de emitir cheques cuando son solicitados a través de correos electrónicos, está claro que cuando son los cheques emitidos para los pagos a proveedores con facturas no hay la opción a equivocarse en a quien emitir ni el valor a pagar, pero cuando son solicitados a través de correos electrónicos toda la información es ingresada de forma manual.

Por lo que esto permite al usuario realizar cheques sin previa autorización a través del sistema, siendo esto no un proceso idóneo ni correcto.

Proceso de emisión de notas de crédito clientes

La lectura del proceso de notas de crédito clientes, es muy sencillo como se lo puede visualizar, pero no es lo correcto, debido a que la solicitud debería de ser previamente ingresada al sistema de forma automática, para que las cajera puedan realizar las notas de crédito, el gran riesgo de esto es que las facturas al aplicar la nota de crédito queda completamente cancelada, y sin tener la supervisión ni el proceso correcto esto puede tender a conflictos internos.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Todo sistema contable financiero debe de ser analizado y evaluado y con más razón si este presenta algún tipo de inconformidad por parte d los usuarios y de los lectores de los informes.

Es sistema contable financiero utilizado en la compañía almacenera de contenedores, está adaptado al giro del negocio solventando en su mayoría las necesidades de los dirigentes, pero debido al proceso mediante el cual fue realizada la transición del sistema muchas incógnitas quedaron pendientes por resolver como entre ellas los procesos claramente definidos y a su vez para que estos operen correctamente las funciones de cada área también deberían de reestructurarse.

Luego de este trabajo de investigación, estarían claros los inconvenientes que mantienen actualmente por lo que se procederá a reestructurar las funciones junto con los procesos del sistema.

Deberá de realizarse un trabajo en conjunto con la contadora y contralora para poder realizar la propuesta, donde se definirán los puntos a corregir para ser presentados a gerencia.

En Banco y cuentas por cobrar se realizará el ajuste en la aprobación de los documentos ingresados y este a su vez genere una orden de cheque que deba de ser aprobado, sin esto no se procesaría el pago y también se procederé a solicitar una orden de aprobación para documentos anulados en este módulo.

Y un tema muy importante como es ingresar su centro de costo en la factura proveedor, para poder emitir un reporte por costos

En el módulo de servicio al cliente mencionado se deberá ajustar la anulación de facturas que actualmente la realizan sin aprobaciones, junto con el pedido de facturación que sea subido por la parte operativa a este sistema y llegue a través del mismo mas no que sea entregado por mail donde permite a equivocaciones o confusiones.

En este módulo no se realizada ningún ajuste ya que no ha presentado errores y funciona el proceso correctamente.

Se debería automatizar en Contabilidad general los ajustes de los asientos que son ingresados manualmente, como los de depreciaciones, amortizaciones, las provisiones de beneficios sociales, roles, etc., y a su vez se solicitara un mejor diseño de los reportes.

Características De La Propuesta

Se lo considero en base a tres enfoques generales como son los siguientes; administrativo, contable financiera y operativa.

Gestión Administrativa.

La administración es responsable de hacer cumplir la implementación de esta propuesta de mejora del sistema contable financiero.

Actualmente el área contable maneja a su vez la parte administrativa por lo que no se encuentra correctamente delineada, se solicitaría que las siguientes actividades sean separadas de la parte contable financiera:

- Contratación y seguimiento de seguros.
- Mantenimiento de registros y documentos.
- Preparación y archivo de informes administrativos.
- Negociación de contratos de servicios.
- Planificación y control de reuniones.
- Control y agenda de área administrativa.

Separando las actividades anteriormente mencionadas, la disponibilidad para trabajar de la parte contable financiera se ampliaría ya que se deslinda de varias responsabilidades que no les competen.

Gestión Financiera Contable.

Esta gestión será considerada una parte muy importante ya que se encargará del control y supervisión de los siguientes aspectos a mejorar:

- Control de cierres de caja que no se realizaban a diario será cumplido conciliando la caja diariamente con la supervisora, firmando el reporte de responsabilidad de lo entregado.

- Depósitos o transferencias recibidas de clientes serán aplicadas a facturas el mismo día recibido, con esto se mantendrá la cartera de clientes actualizada.
- Retenciones de clientes que provisionan deberán ser ingresadas máximo hasta los 5 días después de la emisión de la factura, luego de estos 5 días se deberá cerrar la opción para el ingreso de la retención.
- La supervisora de caja deberá reportar las cajas cerradas diariamente a su inmediato superior (contadora), para evitar retrasos de la información ingresada diariamente.
- Se deberá obligatoriamente el cuadro de retenciones semanal para constar las retenciones faltantes y poder gestionar su cobranza en el caso de no tenerla.
- La asistente contable será responsable del ingreso diario de las facturas o documentos emitidos por los proveedores al sistema contable para que automáticamente se emita la solicitud de aprobación, con esto se evitara tener retraso en el módulo de cuentas por pagar.
- Para el proceso de emisión de cheques deberán realizarse una vez por semana con las ordenes cargadas a tiempo y debidamente aprobadas en el sistema por la persona autorizada, con esto evitara ser interrumpida durante sus actividades diarias.
- Los anexos de las cuentas y conciliaciones bancarias deberán realizárselas mensualmente de forma obligatorio, para que al cierre del ejercicio contable evite acumulación de trabajo y sobre todo tener un retraso de información.
- Debido a la cantidad de depósitos y transferencias que se reciben diariamente se implementó la conciliación bancaria dentro del

sistema, lo cual ha facilitado la carga de la información bancaria al sistema contable, pero la conciliación bancaria deberá realizarse a diario para mantener cuadradas las cuentas más grandes y con la que más problemas han mantenido actualmente.

- Se contratará con la institución bancaria los servicios pertinentes para que cada cliente que realice su pago a través de esta institución mantenga su propio código de registro, esto con la finalidad de que al momento que se reciban los depósitos o transferencias se pueda identificar a quien corresponde dicho pago y mantenerlo en la cuenta contable correcta.
- La contadora deberá revisar semanalmente los anexos y conciliaciones bancarias que se encuentren con los saldos correctos.
- Se debe cerrar el sistema contable mensualmente y bloquear las opciones que permitan ingresar información en meses atrasados, con esto se evitara que las cuentas contables se muevan, como sucede actualmente.
- La contadora o contralora presionara a R.R.H.H. para que los roles y provisiones se encuentren a tiempo para poder contabilizarlos correctamente y evitar contar con saldo reales en los estados de cuenta.

Gestión operativa-sistema contable.

Se debe trabajar en conjunto con las personas encargadas de las bases del sistema contable para realizar las siguientes modificaciones y el proceso funcione correctamente.

- Se hará la revisión urgente del reproceso de los saldos para evitar errores en los estados financieros y pérdida de tiempo del usuario en revisión de información que el sistema debe de hacerlo automáticamente.

- Los bloqueos que realizan la supervisora de caja y la contadora deberán ser acatados en su 100% en el sistema, sin permitir ningún ingreso de información donde no se autorice, como los siguientes:
 - Al cerrarse un mes no deberá de permitir ningún tipo de ingreso de información en dicho mes.
 - Deberá de bloquearse el ingreso de retenciones automáticamente luego de los 5 días de la emisión de la factura cliente.
 - No permitir a las cajeras anulación de ningún tipo de documentos, esto solo lo realizara la supervisora, (actualmente solo lo realiza la contadora, pero se solicitará al sistema emita una orden de solicitud de anulación y sea enviada a la supervisora y ella lo autorice).
 - No permitir el cierre del sistema de las cajeras hasta no haber concluido con su cuadre de caja diario.
- Para la facturación a la línea naviera, permitir que la parte operativa ingrese su solicitud de facturación al sistema contable y las cajeras procedan a seleccionarla directamente del sistema y emitan la debida factura.
- Realizar la orden de solicitud de aprobación de pago proveedores a través del sistema (una vez ingresada la factura proveedor al sistema contable, esta emita una solicitud de aprobación y sea enviada a la persona autorizada, y la asistente contable con este “ok” proceda con la elaboración del cheque).
- Para el módulo de contabilidad general se deberá de implementar una opción donde permita ingresar los roles de forma automática de la siguiente manera: ingreso de datos generales del empleado cedula, nombres completos, fecha de ingreso, cargas familiares, cargo que

ocupa, sueldo, y horas extras; esto se ingresara cada que un empleado sea nuevo, una vez finalizado el mes, se emitirá una alerta donde permitirá solamente realizar ingreso de horas extras y fechas de salida de un empleado, una vez ingresada esta información, se emitirá un asiento automáticamente para ser contabilizado.

- Cada que se ingrese facturas de seguros, en la parte contable se emitirá una alerta donde se deberá de ingresar fecha de inicio de póliza, bienes a los que cubre, valor por el que cubre, fecha de finalización de póliza, y condiciones de pago donde en caso de ser a crédito permitirá ingresar el número de cuotas con sus respectivos valores, esto dará una alerta para la emisión del cheque cada mes.
- Cuando se realicen préstamos bancarios, en el sistema contable deberá apresurarse una opción donde permita ingresar los siguientes datos: banco con el que se realizó el préstamo, monto del préstamo, fecha de inicio del préstamo números de cuotas, valor de las cuotas mensuales a pagar, valor del interés mensual, esto a su vez generara un asiento automático donde registre los cánones mensuales y no se permita de forma manual este ingreso.
- Si se ingresa una factura proveedor y esta es registrada como un activo fijo, en la parte contable se presentará una alerta una sola vez de donde se extraiga la información directamente de la factura como fecha de compra, valor de la compra, tipo de activo fijo (para el cálculo del porcentaje de depreciación), generando un asiento contable mensual de la respectiva depreciación y no realizarlo de forma manual, hasta que su valor en libros sea cero.
- Se debe mejorar los formatos presentados a gerencia según las siguientes solicitudes:
 - Las sumatorias de los rubros deberán presentarse en la parte inferior no en la parte superior como se registra al momento.

- Las cuentas principales deberán ser sombreadas en negrita.
- El balance y estado de resultado cuando es presentado de forma mensual también debería permitir al final considerar un acumulado.

Propuesta para procesos críticos

Luego de analizar el proceso actual que mantiene la emisión de cheques, la presente propuesta para su mejora ha sido analizando las partes que no tienen el lineamiento correcto como es la emisión de cheques a proveedores, empleados, accionistas o cualquiera que haya sido la orden enviada, ya que no cumple con las seguridades necesarias.

Para la emisión de cheques, luego del ingreso de facturas lo correcto sería que este emita una orden a través del sistema a la persona que debe de aprobar dicho pago, teniendo este los datos como son; a quien emitir el cheque, el valor a pagar, la fecha de pago y el concepto de la compra, una vez que este “Ok” el aprobado, esta debería ser impresa con la firma de responsabilidad, para que al momento de emitir el cheque, seleccionar las facturas a pagar que hayan sido previamente aprobadas se les adjunte la orden de responsabilidad de quien autorizo el respectivo pago.

En cuanto al proceso de emisión de notas de crédito, se analizó la falta de aprobación para ser emitida y el hecho de no ser automáticamente la designación de los rubros de la nota de crédito.

Al momento de contar que se tiene una solicitud de notas de crédito, el cajero debería de ingresar dicho requerimiento al sistema, indicando el concepto, la fecha de la solicitud y a la factura que aplicaría, esta información debería ser enviada a la supervisora o contadora, para que ella a su vez verifique y proceda a dar el “Ok” a la orden y esta se habilite para que la cajera al momento de ingresar a “Notas de crédito” revise la solicitud y escoja la orden de pedido y sea automático.

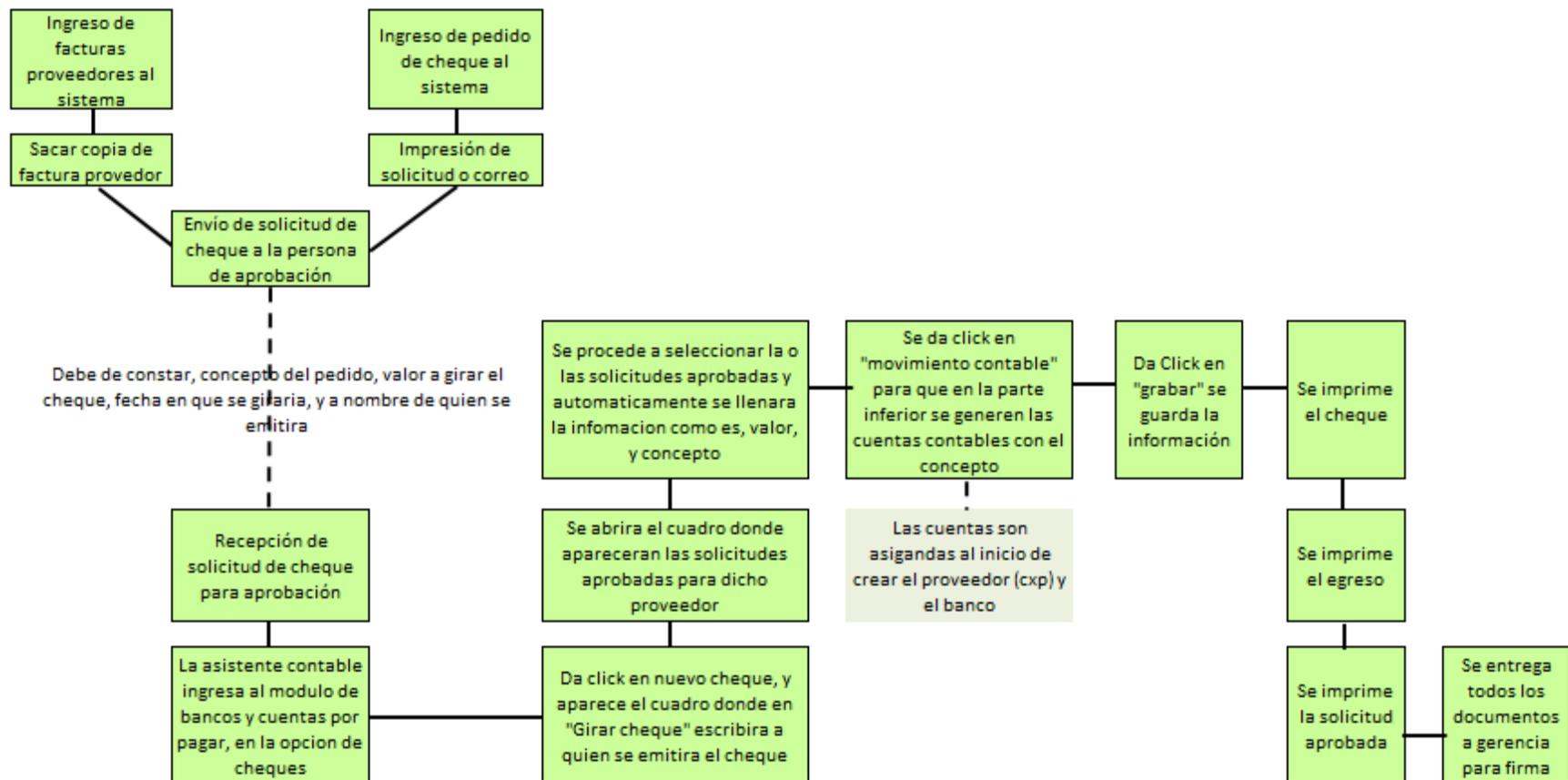


Figura 14: proceso propuesto de emisión de cheques

Elaborado por: la Autora

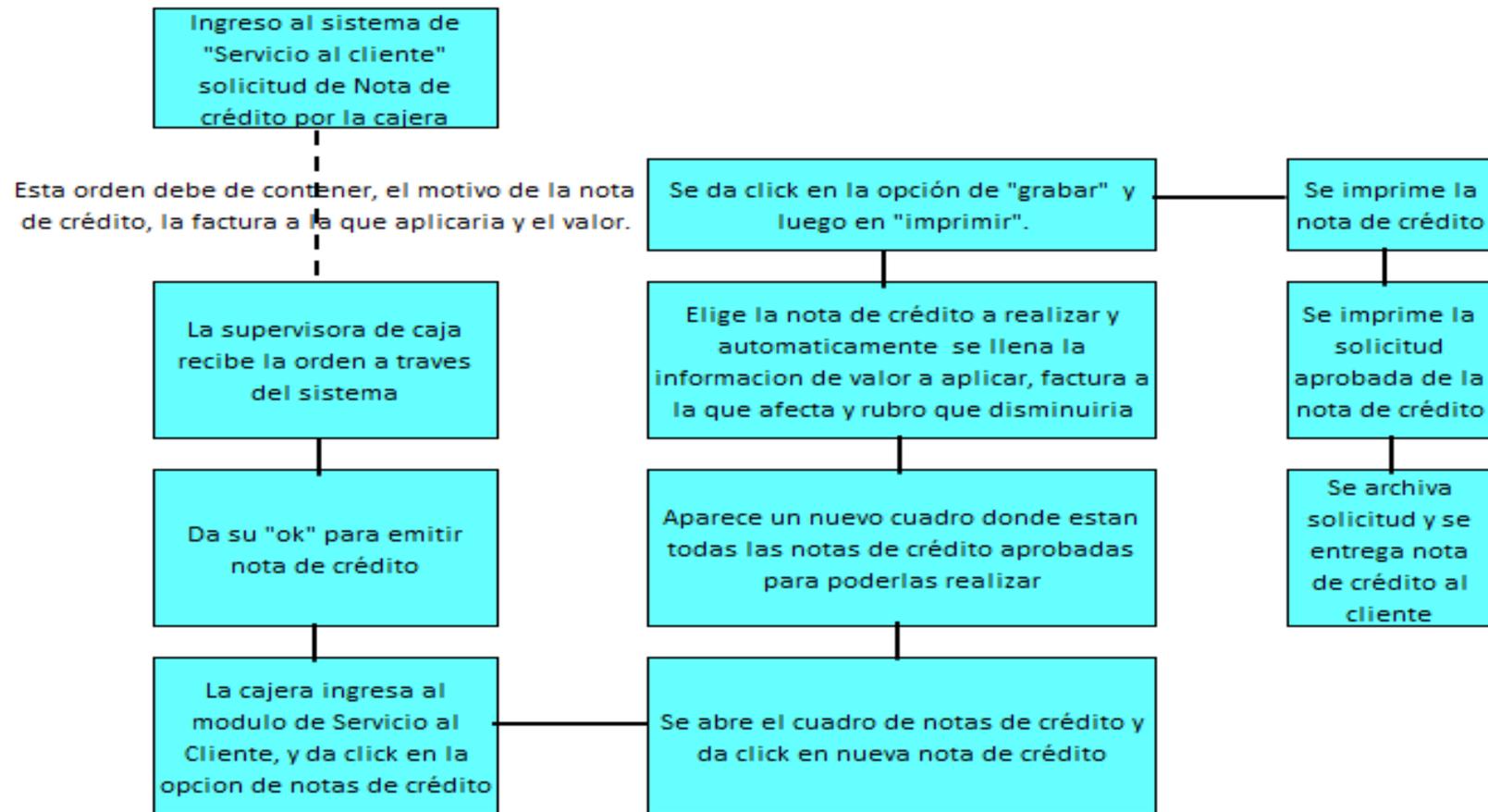


Figura 15: proceso propuesto de emisión de notas de crédito

Elaborado por: la Autora

Forma Y Condiciones De Aplicación

Se ha procedido a elaborar un plan de actividades para la implementación de esta investigación en la organización, midiendo el tiempo que tomaría desde la planeación estratégica hasta la puesta en marcha y estableciendo las actividades de cada meta.

Tabla 10: plan de actividades.

Responsable: Contadora y Contralora

Fuente: Informes

Mes	Proceso	Meta	Actividades	Evaluación	Observación	Cronograma				
						1	2	3	4	5
1	Planeación estratégica	Establecer objetivos, delineamiento del sistema y revisión del proceso	Determinar objetivos	Cumplir con el objetivo	Aplicación de estrategia					
			Revisión de cambios a implementar							
			Determinación de responsables para cumplimiento de la meta							
2	Cambios en el sistema contable financiero	Registro de cambios en el sistema contable financiero	Análisis de cambios a implementar (dueño del sistema)	Cambios a implementar	Organización de lo solicitado, mejoración e implementación					
			Medición de cambios solicitados y determinación del grado de dificultad para realizarlos							
			Empezar por los cambios más sencillos							
3	Cambios en el sistema contable financiero	Registro de cambios en el sistema contable financiero	Elaboración de cambios solicitados más complejos	Trabajo en la base del sistema						
4	Puesta en marcha (modo de prueba)	Detectar posibles errores y capacitación de usuarios	Instalación de las nuevas modificaciones al sistema contable en una máquina de prueba	Capacitación a usuarios y practicas	Desarrollo de los procesos en base al objetivo					

Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos se los evalúa en base a dos ámbitos muy importantes como es desde el área contable financiera y la directiva considerando su grado de satisfacción.

Financiera Contable

Luego de la puesta en marcha del presente proyecto, se analiza que los resultados obtenidos han sido favorables tanto como para los usuarios del área contable como la parte financiera ya que la información se encuentra al día, sin mayores retrasos, los procesos se encuentran correctamente delineados y esto mejora el tiempo de los operadores del sistema evitando cometer errores.

Con el sistema funcionando correctamente agilitando la emisión de reportes para los análisis por el área financiera, la información a las entidades pertinentes se presenta correctamente.

Considerando que el sistema contable financiero es la parte esencial de la compañía, ya que todas las transacciones terminan canalizándose a través de esta vía, la contadora y la contralora se sienten en confianza de poder revisar y transmitir información confiable a sus directivos.

Administrativa-Directivos

Para la parte directiva de esta organización el resultado de la implementación de este proyecto resulta ser favorable ya que evita el retraso de presentación de información y evitar caer en multas gestionando esto un desgaste de recursos pudiendo ser evitados.

Los directivos de la compañía se sienten en confianza con las implementaciones realizadas en el sistema contable y a su vez ya cuentan con una mejor lectura de los reportes que les son presentados, ayudando esto a la toma de decisiones para el crecimiento fortuito de la organización.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Este proyecto puede ser puesto en marcha y sin ningún inconveniente debido a los siguientes factores:

- Considerando el costo del proyecto es un valor muy accesible para la compañía debido a que el sistema dio un gran avance junto con la organización y muchas de las mejoras implementadas han sido solicitadas y probadas por esta organización.
- De acuerdo al giro del negocio se validó que el sistema que utiliza actualmente la compañía ha sido solicitado por empresas con similares objetivos, puesto que este trabajo de titulación procedió a analizar y evaluar los procesos de la compañía, junto con el sistema adaptado en su totalidad, garantizara el correcto funcionamiento.
- Reestructurando las funciones del área contable financiero correctamente, se podrá contar con un mayor desenvolvimiento del personal operando el sistema, y sobre todo utilizando su tiempo correctamente, se tendría el tiempo adecuado para la revisión de la información a presentar.

Para su validación también se procedió a realizar un análisis de FODA para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del exterior ante este proyecto.

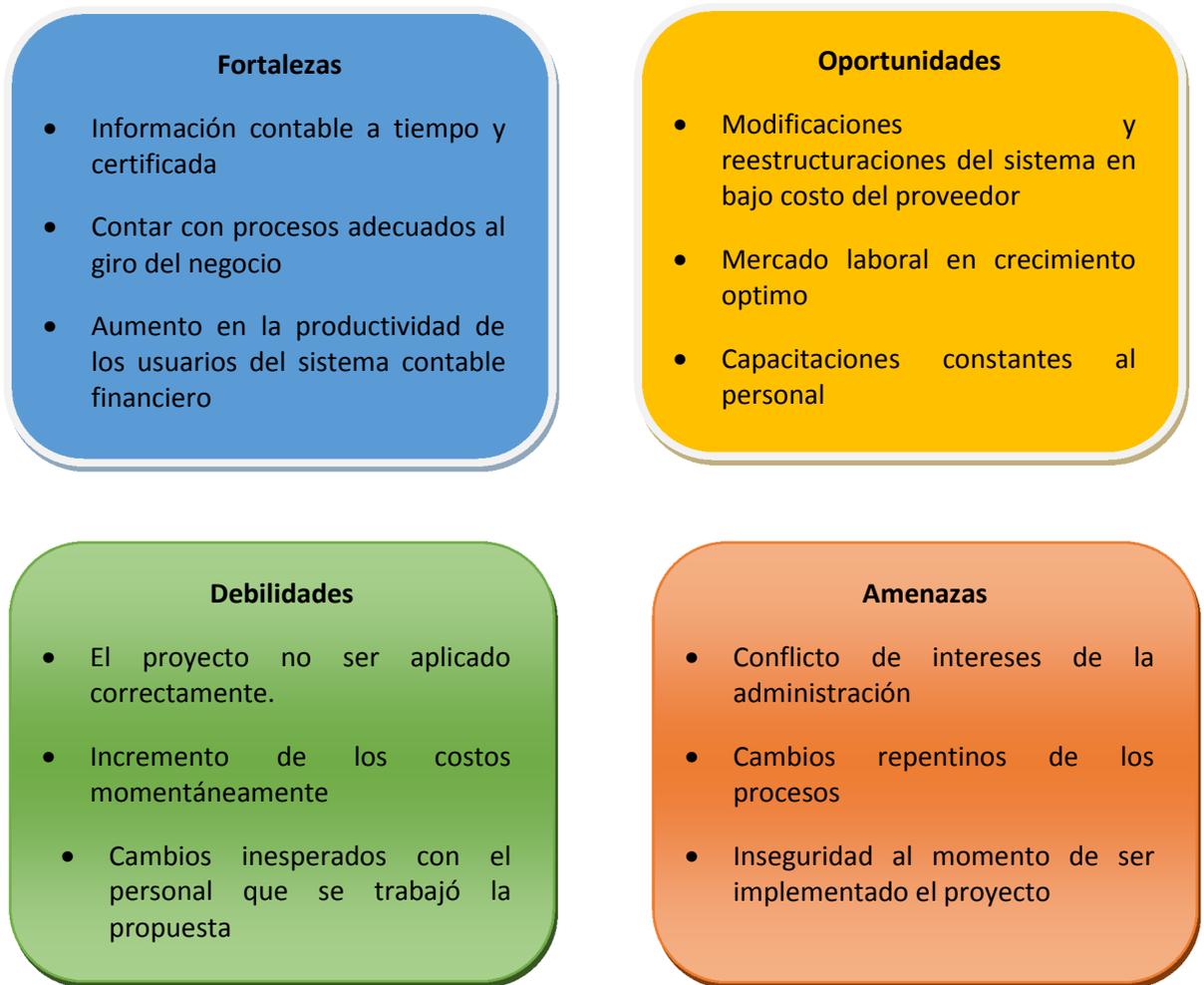


Figura 16 FODA

Elaborado por: la autora

CONCLUSIONES

- El haber iniciado una operación nueva dentro de la organización sin los recursos y directrices necesarios, contrajo varios inconvenientes que a la final fueron retardando el proceso del negocio.
- Por la premura de la situación se trató de contratar un sistema contable financiero que fuera acorde al giro del negocio, pero debido al corto tiempo que se tuvo para su implementación, los procesos no fueron claramente definidos y esto ocasiono un gran inconveniente en el área contable.
- El sistema con el que trabajaron fue acoplándose durante su desarrollo y se fueron solicitando agregar y cambiar varias opciones para su mejora, pero no satisficieron todas las necesidades de la organización.
- De acuerdo a las actividades de los funcionarios del área contable mediante el método de observación y las encuestas se consto que se sobrecargaba de trabajo el área contable por lo que se decidió separar varias de esas funciones.
- Los parámetros de seguridad no se encontraban correctamente asignados por lo que no se tenía mayor control sobre los permisos de los usuarios.
- Por la falta de información a tiempo los directivos no se encontraban conformes con el trabajo que realizaba el área contable financiera, solicitando una mejora inmediata.
- El no contar con una información al día, no permitía tomar decisiones correctas dentro de la organización.
- Antes de iniciar cualquier actividad nueva dentro de una organización siempre se debe de estar preparado con los mecanismos suficientes para poder solventar cualquier situación que se presente.

RECOMENDACIONES

- Notando que el principal inconveniente se dio al iniciar una nueva operación dentro de la compañía, lo aconsejable es que por más enriquecedora que sea el nuevo proyecto se debe de contar con lo necesario como mano de obra capacitada, y un sistema contable financiero que soporte la nueva operación de la compañía.
- El sistema contable financiero con el que cuenta la almacenera es de fácil aprendizaje y sobre todo es adaptado a este negocio con lo necesario para satisfacer su crecimiento continuo, por cuanto se recomienda, mantener el sistema actualizado y al día para su correcto funcionamiento.
- Capacitar al personal en lo necesario para la explotación del 100% del sistema contable financiero y su correcto uso.
- Revisar constantemente las funciones de los colaboradores, y así evitar sobre carga de trabajo en determinada área.

REFERENCIAS

- ZAPATA, Pedro, (2012), "Contabilidad General", Edición 04, Pág. 07
- Cáceres, L. Y. (2008). ECONOMISTA. CUBA:
<http://www.gerencie.com/resumen-sobre-contabilidad-general.html>.
- Cáceres, L. Y. (2008). Lic. Económica. Cuba:
<http://www.gerencie.com/resumen-sobre-contabilidad-general.html>.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (2009). Contabilidad Gerencial. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Thompson, I. (2010). Concepto de empresa. Recuperado de:
[http://www. Crecenegocios. Com](http://www.Crecenegocios.Com)
- ROMERO (2006, p. 9), Concepto de empresa.
<http://www.academia.edu>
- Tesis: Sistema de control y evaluación financiera para la empresa mega sport", autor Mérida Leonor MatangoPupiales 2014, p. 28
- GARCÍA, (2005), "Sistemas de control" Edición 02, pág. 25
- Noguero, F. L. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. En-clave pedagógica 4.
- TUGORES, (2001), "Concepto de Evaluación" Edición 02. Pág. 10
- La Habana, 2006 Estudio de la contabilidad General, Editorial Felix Varela. P.57.
- Julián Pérez Porto y María Merino, 2013, extraído de definiciones/proceso-contable/. Menciona
- Isabel Cristina Feliz Álvarez, 2013 "Ciclo contable"
- Bravo Mercedes, 2008 "Ciclo contable" Pág. 33
- MONTESINOS, Vicente. 2007. "Introducción a la Contabilidad Financiera". Barcelona: Ariel S.A., 2007 P 42
- Bravo Mercedes, 2008, "El sistema de información contable", Pag. 16
- Ernesto López de la Universidad de Managua, en el Cap. 2, 2015 "Los objetivos principales del análisis de un sistema contable"
- ZAPATA, Sánchez, Pedro. 2008. Contabilidad General.

- Punta Santa Fe: McGraw-Hill, 2008.
- Sylvia Mila Naccarato, 2010, página https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/cont/material/teo/cont_ut2.pdf
- Gómez Giovanny. (2001, marzo 11). La información contable y el análisis financiero. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/informacion-contable-analisis-financiero/>
- Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones - Colombia; Pág. # 12:22.
- Sofía Huilca Álvarez, (2009) Control Interno,
- Marcio Evilla y Yumaira Rodriguez, (2011) en Sistemas y procedimientos contables.
- KPMG, en el año 2015 de la página <https://www.kpmg.com/PE/es/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/Factsheets/Segregaci%C3%B3n-de-Funciones.pdf> “La segregación de funciones”
- Artículo de Ernst & Young, 2011 Mancera, S.C, [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Perspectivas_relacionadas_con_el_riesgo_de_TI/\\$FILE/Enfoque_basado_en_riesgos_para_la_segregacion_de_funciones.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Perspectivas_relacionadas_con_el_riesgo_de_TI/$FILE/Enfoque_basado_en_riesgos_para_la_segregacion_de_funciones.pdf).
- Dr. José Villamarín Carrascal, Art. Revista Chasqui N° 122 junio 2013 “¿Y a que podemos llamar información de calidad?”
- Ing. Ivan Turmero, (2010) Art. Sistema de Información de Calidad, 2010,
- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, agosto 16). La estructura organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>.

APÉNDICES

Encuesta

1. ¿Conoce totalmente los beneficios del sistema y reportes que emite?

Si

Parcialmente

No

2. ¿Considera que las funciones de los colaboradores se encuentran correctamente establecidos?

Si

Parcialmente

No

3. ¿Considera que los procesos administrativos y financieros se encuentran claramente establecidos?

Si

Parcialmente

No

Desconoce

4. ¿Considera que los Estados Financieros y reportes que emite el sistema contable financiero satisfacen las necesidades de los usuarios?

Si

Parcial

No

5. ¿Cree usted que el sistema contable financiero es de fácil uso y didáctico con el usuario?

Si

Parcialmente

No

6. ¿Qué inconvenientes puede causar la falta de información a tiempo?

Mala toma de decisiones

Información errada

Problemas con los dirigentes

Otros

7. ¿A qué se debe la falta de información a tiempo?

Mal establecidos los procesos

Retraso por parte del usuario al ingresar información

Falla del sistema contable financiero

Otros

8. ¿Considera usted que se debe mejorar el sistema contable financiero?

Si

Parcialmente

No

9. Beneficios brindados por el Sistema Financiero Integrado

Mayor control

Entrega de información a tiempo

Oportuna toma de decisiones

Otros

Entrevistas

- 1. ¿Los errores que presenta actualmente el sistema, se dieron desde el inicio o se han venido dando durante el proceso de ejecución?**
- 2. ¿Cuáles son los problemas más relevantes que presenta el sistema?**
- 3. ¿Considera usted necesaria la revisión de los procesos del sistema contable?**
- 4. ¿Está usted de acuerdo con los procesos establecidos dentro de la compañía?**
- 5. ¿Qué consideraría necesario implementar o cambiar dentro del sistema contable?**
- 6. ¿La información contable es ingresada diariamente al sistema?**
- 7. ¿Todas las transacciones son automáticas o existen algunas que sean manuales?**
- 8. ¿Qué tan dinámicos son los reportes que emite el sistema para lectura de los usuarios?**
- 9. ¿Creería usted necesario u oportuno cambiar de sistema contable?**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Caiza Rogel, Shirley Tatiana, con C.C: # 2000079281 autora del trabajo de titulación: Análisis y evaluación de los procesos del sistema contable de un almacén de contenedores previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2016

f. _____

Nombre: Caiza Rogel, Shirley Tatiana

C.C: 2000079281



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis y Evaluación de los procesos del sistema contable de un almacén de contenedores		
AUTOR(ES)	Shirley Tatiana Caiza Rogel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Wilson Eduardo Baldeon Barros		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría, CPA		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Septiembre del 2016	No. DE PÁGINAS:	97
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contable, financiera y operativa		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistema, procesos, análisis, funciones, contable, financiero		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El almacén de contenedores maneja un sistema contable financiero consolidado, que fue implementado a partir de iniciar una nueva actividad como fue la del cobro por ingreso de contenedores al patio, este sistema obtiene una parte del área operativa para ser verificada en el módulo de facturación y ayuda a mejorar el proceso financiero, el sistema está compuesto de cuatro módulos: bancos y cuentas por pagar, contabilidad general, servicio al cliente, y tributación, donde los problemas finales se los ve reflejados en el módulo de contabilidad, que es donde se procesa toda la información contable, dando esto problemas para la obtención de información a tiempo, y no siendo una información confiable a presentar para los directivos, dando esto apertura a una toma incorrecta de decisiones; la presente investigación realizada dentro del patio dio constancia a los problemas que mantenían actualmente, permitiendo elaborar una propuesta de mejora tanto en el sistema contable financiero como en el área contable, y presentado conjuntamente el plan de implementación para evitar que este tenga percances al momento de ser ejecutado</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2575166	E-mail: shirleyc_89@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Guzmán Segovia, Guillermo		
	Teléfono: +593-4- 2200804 ext.1609		
	E-mail: guillermo.guzman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			