

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones clasistas se forman con el fin de luchar por intereses sociales que contribuyan con el adelanto de la civilización en procura de fortalecer las organizaciones y defensa clasista, y propender el mejoramiento socio-cultural, económico y la capacitación de sus asociados

El Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos durante varias décadas se constituyó en una de las Instituciones más importantes de la Provincia siendo esta la primera organización clasista cuya constitución jurídica No. 2705 fue expedida mediante Acuerdo Ministerial el 30 de Noviembre de 1946, actualmente es filial de la Federación de Choferes Profesionales del Ecuador y se halla ubicado en la provincia de Los Ríos, en el cantón Babahoyo, sector centro.

Al analizar al Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos se observa que en el transcurso del tiempo han existido varias Administraciones sin que se haya logrado un exhaustivo control de los ingresos y gastos utilizando métodos tradicionales e improvisaciones que no le permitió tener información adecuada para cumplir con las finalidades de la Institución, lo que generó malestar entre directivos, asociados, empleados y un manejo económico muy autoritario y pérdidas porque no se aplicó razonamientos en la toma de decisiones afectando el normal desenvolvimiento de las actividades financieras y de control. De un análisis de la situación inicial

surgió el problema de investigación acerca de la "falta de un Sistema Contable y la calidad de los servicios" del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos, cuyos objetivos fueron determinar el manejo actual de los aspectos económicos; las falencias de los servicios desde la percepción de los socios; las deficiencias del manejo económico; establecer las expectativas de mejoramiento de calidad de servicios y diseñar un sistema contable adaptado a las condiciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos.

La ejecución de la tesis, en el marco del problema propuesto fue posible en la medida que la Institución está interesada en mejorar y obtener una guía o instrumento que al aplicarse permita el mejoramiento administrativo, la atención a los socios y mejorar la calidad de servicios que presta a la colectividad.

La metodología aplicada para el desarrollo de la investigación se basó en el método Científico y el Hipotético -Deductivo, Las técnicas utilizadas fueron las encuestas y la observación.

Se recogió la información de 196 de los 385 socios activos, que pertenecen a las categorías de Comité Ejecutivo, responsables del manejo económico y socios de la Institución.

Los resultados encontrados mostraron que existen falencias en la administración de recursos económicos así como la falta de políticas, normas y procedimientos, calidad de servicio a los clientes y socios.

Luego del análisis efectuado, el grupo investigador consideró oportuno estudiar a profundidad la situación encontrada para elaborar un instrumento técnicamente concebido y teóricamente bien sustentado que, al ser propuesto a los directivos de la Institución, pueda ser acogido y convertirse en la herramienta que oriente en la toma de decisiones y favorezca la estabilidad, solvencia y capacidad financiera de la Institución. En este marco, se diseñó un modelo de Sistema Contable para el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos, este instrumento posee la aplicación de un programa contable computarizado, la actualización de los estatutos, la creación de un reglamento interno, la aplicación de políticas de crédito para clientes, control y procedimientos en la Estación de Servicio.

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las dificultades observadas en el Sindicato de Choferes Profesional de Los Ríos que son generalmente la falta de control, políticas de ventas y cuentas por cobrar en años anteriores provocaron una enorme pérdida a la Institución sin obtener su recuperación hasta la actualidad.

Los recursos provenientes de la Escuela de Capacitación se han constituido en el mayor ingreso que recibió la Entidad durante varios años lo que permitió su desarrollo y gracias a esto ha podido mantenerse; pero, hoy con los problemas suscitados a nivel nacional que son de conocimiento público en donde los Sindicatos son cuestionados de tal manera que sus ingresos han sufrido un detrimento en los dos últimos años, obliga a buscar alternativas es decir una reestructura total de la Institución partiendo desde la necesidad del nuevo reglamento para las Escuelas exigiendo la conformación de establecimientos con personal docente y administrativo calificado permanente, como también la infraestructura, vehículos, mobiliario y herramientas apropiadas para su funcionamiento. Dicho proyecto conlleva una inversión elevada no prevista carente de presupuesto, planificación y organización.

Estas diferencias en el aspecto económico han impedido aplicar estrategias de mejoramiento Institucional por lo tanto no han permitido un adecuado servicio a sus socios, erosionando el posicionamiento de la organización en el colectivo social; se necesita entonces la aplicación de alternativas que transformen la situación actual a partir de un análisis de la misma por lo cual se propone como problema de investigación “La relación entre la falta de un sistema contable y la calidad de los servicios que brinda actualmente el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos”.

1.2.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los Sistemas Contables son una herramienta importante en el proceso administrativo, económico, financiero de las Empresas y su aplicación contribuye al éxito de la gestión de las organizaciones.

Al analizar al Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos con domicilio permanente en Babahoyo (local propio de dos pisos), ubicado en la parroquia Clemente Baquerizo, zona centro de la ciudad en las calles 10 de Agosto y Abdón Calderón a una cuadra del Parque 24 de Mayo, como unidad clasista de duración indefinida y variable número de socios, rige sus actividades y relaciones conforme las Leyes vigentes, Estatutos y Reglamentos Internos, se encuentra que en el transcurso del tiempo han existido varias Administraciones sin que se haya logrado un exhaustivo control de sus ingresos y gastos utilizando métodos tradicionales e

improvisaciones que no le ha permitido tener información adecuada para cumplir con las finalidades de la Institución, lo que ha generado malestar entre directivos, asociados, empleados, un manejo económico muy autoritario y pérdidas porque no se aplicó razonamientos en la toma de decisiones afectando el normal desenvolvimiento de las actividades financieras y de control.

Actualmente la Institución cuenta con los Ingresos de una Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales, del alquiler de un local comercial (planta baja) y la Administración de recursos provenientes de las aportaciones de los socios, rentas de inmuebles y servicios de funeraria.

Los gastos de la Entidad se constituyen la mayoría en imprevistos sin existir un programa de gastos, EL análisis previo de las necesidades básicas Y carece de presupuesto impidiendo de esta manera proyectarse al futuro.

Conjuntamente con el crecimiento de la Institución se hace necesario el diseño de un sistema contable integrado que incluya la aplicación presupuestaria permitiendo el control interno del flujo de los recursos, diseño enmarcado en normas y procedimientos legales para lograr una mejor administración y cumplimiento de los objetivos Institucionales.

1.3.- JUSTIFICACIÓN

Conforme la Institución ha crecido se incrementaron sus obligaciones fiscales esto obliga a llevar un mayor control de ingresos y gastos de los recursos sin descuidar el fin social.

Los Ingresos generados por la Estación de Servicio también requieren un control pormenorizado para lo que se hace necesaria la elaboración de un reglamento interno por constituirse ahora la fuente de recurso.

Luego del análisis efectuado y detallados los causales para la implementación del sistema de control previo y posterior el grupo investigador considera oportuno estudiar a profundidad la situación planteada para elaborar un instrumento técnicamente concebido y teóricamente bien sustentado que, al ser propuesto a los directivos de la Institución, pueda ser acogido y convertirse en la herramienta que pueda orientar en la toma de decisiones y conocer la estabilidad, solvencia y capacidad financiera de la Institución.

De esta manera, los resultados de la tesis van a beneficiar al cuerpo directivo, socios, empleados, colectividad y permitirán la construcción de una herramienta para el desarrollo Institucional del Sindicato de Choferes

Profesionales de Los Ríos constituyéndose en un aporte práctico para la misma.

La ejecución de la tesis, en el marco del problema propuesto es posible en la medida que la Institución está interesada en mejorar y obtener una guía o instrumento abierto a las necesidades que al aplicarlo permita el mejoramiento administrativo, la atención a los socios y la calidad de servicios que presta a la colectividad, con la expectativa de los resultados y estudio para emprender las recomendaciones que se propongan y aplicarlas a la brevedad posible

1.4.- OBJETIVOS

1.4.1.- Objetivo General

Estudiar la relación entre la falta de un Sistema Contable y la calidad de los servicios que brinda actualmente el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos.

1.4.2.- Objetivos Específicos

1.4.2.1. Determinar el manejo actual de los aspectos económicos del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos.

1.4.2.2. Identificar los cambios que requieren los servicios que brinda el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos desde la percepción de los socios.

1.4.2.3. Estructurar un modelo de presupuesto para una mejor aplicación de los recursos económicos.

1.4.2.4. Establecer los aspectos que se considerarán en el diseño de asignaciones para cada ejercicio.

CAPÍTULO II.-

MARCO TEÓRICO

2.1.- Variables en Estudio

2.1.1.- Sistema Contable

Según CSHIN, James, es el " Conjunto de formas, registros, reportes, procedimientos utilizados por un negocio para contabilizar sus transacciones y generar información financiera. Un sistema contable comprende métodos y recursos utilizados por una entidad, para seguir la huella de las actividades financieras y resumidas de forma útil para quién toma decisiones."

Un proceso de las operaciones financieras desde el inicio de las transacciones, su identificación, análisis, clasificación, registro, control y evaluación hasta la presentación de la información financiera, mediante la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la adhesión de políticas y manuales de procedimientos contables, establecidos y diseñados para satisfacer las necesidad de control interno contable administrativo.¹

El Sistema Contable es uno de los elementos centrales del SIC (Sistema Interno Contable) de una institución de micro finanzas, el otro elemento es el sistema de manejo de la cartera de créditos.

¹ Irritabilidad General, España, 2001, pp. 231

Numerosas directivas contables y normas rigen el registro y el reporte de las transacciones. Las transacciones y los libros contables son parte de un vasto y complejo sistema utilizado para el control de los fondos y para el registro de las fuentes y uso de los mismos. En este sistema los contadores son los responsables de presentar el movimiento de los fondos a través de la institución. Ellos registran como se reciben, como se usan los fondos y determinan cuales recursos son utilizados para producir o distribuir los bienes y servicios correspondientes. Para poder llevar a cabo esta tarea ellos necesitan de un plan (o listado) de cuentas.

De manera similar a la estructura de una base de datos, el plan de cuentas proporciona a los contadores una estructura para registrar las transacciones en cuentas y libros diferentes. También determina lo que aparecerá en los Estados Financieros. En general el plan de cuentas identifica cada cuenta por:

- Un número de cuenta
- Una descripción - por ejemplo, "Cuenta Corriente del Banco " o Sueldos devengados personal de la oficina" El tipo de cuenta, como las cuentas de activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos. Por ejemplo, una cuenta bancada es categorizada como un activo y los sueldos como un gasto.

Para una institución de micro finanzas el Sistema Contable puede ser uno y manual basado en la utilización del libro diario (donde los iones se registran

cronológicamente como débitos y como s). del mayor general (donde la actividad descrita en el libro diario se resume por número de cuenta) y de otros registros que se requieren para administrar el negocio, así como los registros de compras, pagos, ventas, facturación y las planillas de remuneraciones del personal.

Un registro de contabilidad generalmente incluirá como mínimo lo siguiente:

- Plan de Cuentas
- Libro Diario
- Mayor General
- Mayores Auxiliares (Cuentas por Cobrar, Inventarios, Activos fijos)
- Reporte de Transacciones Contables
- Estados Financieros

Según HARGADON, Bernar " Un sistema de contabilidad computarizado registra los asientos de las transacciones realizadas directamente al mayor general. Reemplaza diversos registros manuales por medio de una función de interrogación produciendo reportes de acuerdo con las necesidades de la institución.

Importancia del Sistema Contable

“El sistema contable es importante porque comprende todo el proceso de las operaciones de carácter financiero, desde el momento que se produce las transacciones, su clasificación, registro, resumen, control, evaluación e

información hasta llegar a la interpretación misma de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, además comprende el cumplimiento de las políticas contables establecidas para satisfacer las necesidades del control interno e información financiera de los diferentes niveles

Características del Sistema Contable

Las empresas utilizan sistemas para el procedimiento de la información generadas por todas sus operaciones, su principal función es ayudar a soportar decisiones gerenciales de la empresa para guiar las operaciones y cumplir con los objetivos de la misma.

Según ESPINOZA, Verónica "Alrededor del sistema contable giran todos los demás sistemas, es necesario identificar las relaciones entre los sistemas administrativos que operan en la empresa y el sistema contable propiamente dicho, al final de todos los procesos, el sistema contable resume los movimientos que tengan los demás aquí podemos encontrar la primera forma de comunicación entre esos sistemas."²

Entre las principales características de los sistemas tenemos:

- Elimina redundancia de la información que se presenta
- Facilita acceso a los datos o información
- Facilita la elaboración de informes

² Diseño de un Sistema Contable, Ecuador, 3002, pp. 46,47

- Consistencia en la actuación ante situaciones similares
- Reglamentación de la actuación de los empleados
- Seguridad en la eficiencia de todos los procesos

Evolución de los Sistemas Contables

Según ESPINOZA; Verónica " Para efectos de centrar nuestra atención en los sistemas operativos que manejan los negocios en las empresas, los sistemas han evolucionado de la siguiente forma:

- Sistema Manual
- Sistema Mecánico
- Sistema Electromecánico
- Sistema Electrónico.

Cada uno de los sistemas nombrados, podremos identificar los conceptos analizados en la definición dada para cada uno.

Sistema Manual

El sistema manual se realiza empleando para el efecto un lenguaje alfanumérico, lápiz o pluma sobre un documento y sirve de documentación fuente para generar otras operaciones, estos datos pasan a formar parte de la documentación histórica almacenada, mediante registros en archivos adecuados a ella.

Surge así, un planteamiento de dificultades y acceso, pues a pesar de ser bien llevada, este tipo de uso resulta problemático a medida que se incrementa la información, ya que siempre habrá posibilidades de error humano

Sistema Mecánico

Este es un sistema mejor conformado, por la combinación de máquinas registradoras mecánicas como pueden ser: máquina de escribir, máquina sumadora, caja registradora.

La aplicación manual lo hace más eficaz, sin dejar de presentar dificultades, ya que la información vuelve a ser almacenada y controlada manualmente.

Puede haber excepciones en este tipo de información si se lleva en tarjetas perforadas, con lo que ya existe una mayor seguridad para identificarlas con otro tipo electromecánico en forma rápida, de tal suerte que la verificación y control de los mismos acelera gradualmente el proceso del trabajo.

Sistema Electromecánico

La aplicación de este sistema hace más rápida y confiable la información que se maneja. El incremento en el volumen de operaciones disminuye el costo en la contratación de nuevo personal, ya que en la información mediante tarjetas perforadas se emplea una codificación que simplifica.

En la mayoría de los casos se utilizan equipos de registro unitario como son: máquinas perforadoras de tarjetas, clasificadoras de tarjetas, verificadoras. De aquí, el paso siguiente sería procesar la información pero también puede utilizar en ese estado, para la operación de volúmenes de datos en lapsos cortos

Sin embargo, un inconveniente que presenta este sistema es el de no poder desarrollarlo en línea o proceso continuo, ya que es necesario sacar la información de la máquina en la que se halla para pasarlo a otra.

Sistema Electrónico.

Este sistema trabaja en base de grandes volúmenes y en forma continua, las operaciones que realiza no son en forma secuencial, ni pasan de una máquina a otra. Aquí se desarrolla en programa de antemano en el que se plantea la problemática que deberá seguirse.

Una vez conformado el sistema, pasa a ser operado en un computador central que viene hacer el corazón del propio sistema. Aquí las operaciones previamente determinadas se llevan a cabo en proceso continuo, y a la vez sirven para generar otras, se tomen decisiones según las alternativas que se presentan dentro de las operaciones, obteniéndose así información debidamente conformada y establecida de antemano.

Diseño de un sistema contable

Según GUANGASI, Rosa "Delineamiento esquemático de los métodos y procedimientos a emplearse, así como de los documentos, libros, registro, custodia, archivos y el flujo de las transacciones y bienes financieros y de las operaciones administrativas de acuerdo a la naturaleza, condiciones y necesidades de información y re control de una determinada entidad u organismo, recogidos en un documento de carácter técnico y metodológico que sirve de base de un sistema adecuado de información y control financiero.³

Para el desarrollo de un adecuado sistema contable, es necesario que se consideren los siguientes pasos:

- Determinar la metodología a seguirse en el proceso de diseño e implantación.
- Esquemas prácticos basados en la claridad y sencillez para describir las operaciones y los requerimientos elementales y más urgentes que pueda tener una entidad
- Flexibilidad en cuanto al volumen y complejidad actuales de la entidad a fin de proveer su crecimiento o modificaciones y consecuentemente, adopción de recursos y actividades para mejoras futuras
- Adecuación de los procedimientos de registro sustentada en el mínimo posible de anotaciones, resúmenes o clasificaciones que eviten errores y la elevación de sus costos

³ Diseño de un Sistema Contable y Administrativo, Ecuador, 1998, pp. 46

Pasos para diseñar un sistema contable

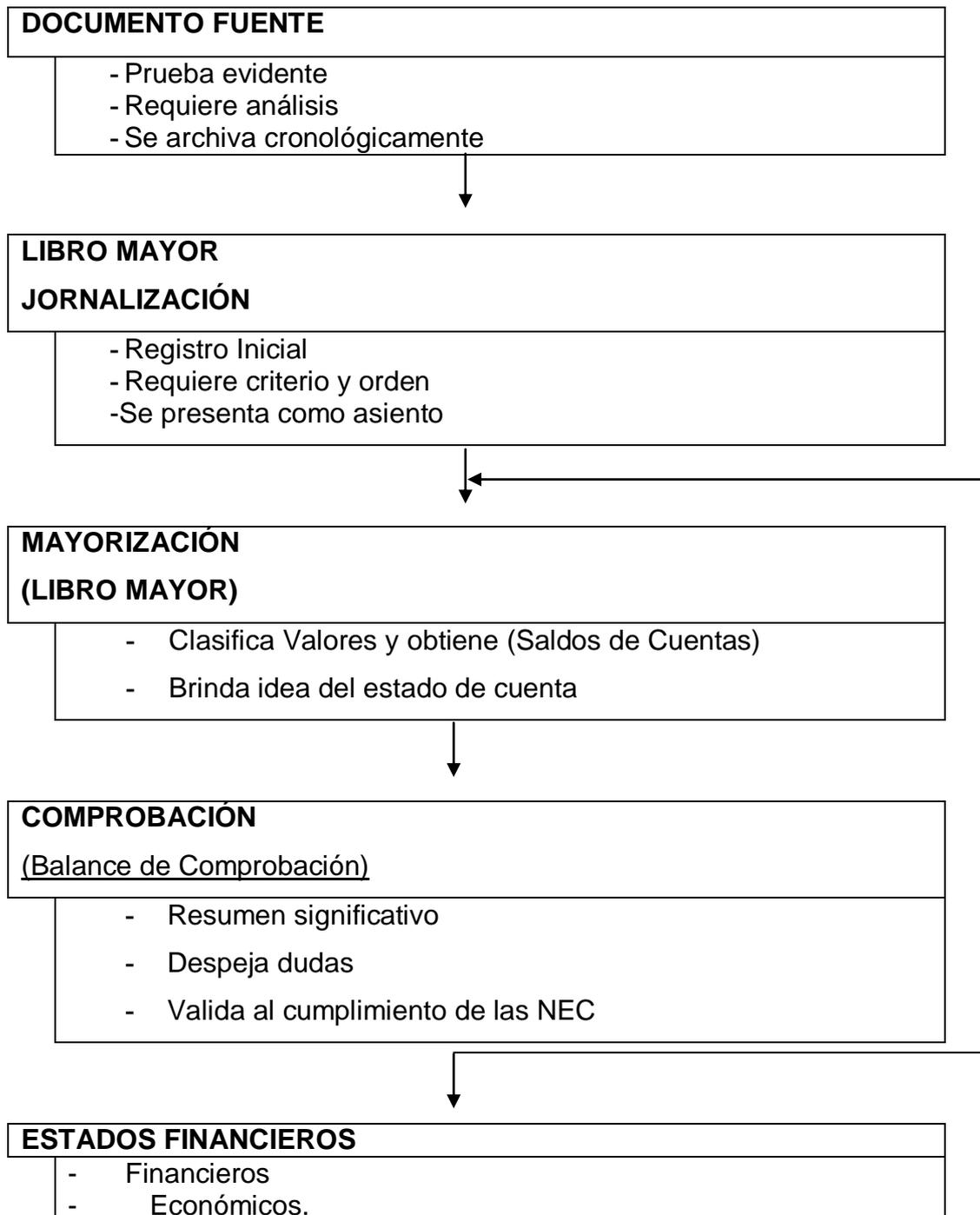
1. Fijación de las necesidades de información contable, periodicidad, distribución según los niveles de responsabilidad interna y externa y el diseño de la estructura básica de los estados financieros, considerados como el producto final del sistema.
2. Establecimiento documental de los procesos de autorización, ejecución, clasificación, registro inicial y resúmenes de la información contable
3. Determinación y diseño de los formularios o formas, documentos fuentes de carácter y uso internos, tendientes a facilitar y posibilitar la clasificación, registros iniciales y resúmenes de todas y cada una de las transacciones u operaciones financieras
4. Establecimiento de una organización apropiada para el flujo de información, desde su recepción hacia su procedimiento y calidad de información contable.

El sistema contable es el instrumentos primordial que permite la acumulación de datos y provee procedimientos necesarios para alcanzar y procesar grandes volúmenes de información financiera, es decir nos permite el registro y análisis de los hechos, pues orienta el manejo de la información, la utilización de formularios y la presentación de resultados económicos en adhesión a las políticas y manuales de procedimientos diseñados para satisfacer las necesidades de control interno.

Representación Gráfica del Sistema Contable

El sistema contable en la secuencia de las operaciones que se siguen para obtener los resultados deseados.

Representado al sistema contable se tiene:



2.1.2.- Estructura del Sistema Contable

Según GUERRERO; Elizabeth "La estructura contable se refiere a aquellos elementos esenciales para generar información financiera con las especificaciones de calidad y eficiencia que demandan los usuarios. Entre los aspectos de infraestructura contable más relevantes, se encuentran la existencia de un adecuado SISTEMA DE CONTABILIDAD D para el registro de operaciones, la definición de los métodos de trabajo más eficientes para organizar la función contable y la capacidad técnica del personal encargado de operar y desarrollar el sistema contable. ⁸

El Sistema Contable es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico. Entonces la contabilidad es una herramienta que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en las empresas.

Es también un sistema de información contable que sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

Un sistema contable de cualquier empresa debe ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén

interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones.⁹

1.- Registrar las actividades financieras: En un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se lleva a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente no todos los eventos comerciales se pueden medir y desvivir en términos monetarios.

2.- Clasificación de la información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se reciben a paga dinero.

3.- Resumen de la información: La información contable debe ser resumida para quienes lo interpretan puedan tomar decisiones.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación, y resumen constituyen los medios que utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información también involucra la comunicación de esta información a

⁸Diseño de un Sistema Contable, Ecuador, 2002, pp. 59

⁹ cristinajozar, Hotmail. Com. , pp.23,25-01 -02/06-05-02

quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

Plan de Cuentas.

Una cuenta agrupa hechos y operaciones homogéneas.

Un plan de cuentas es un listado que contiene todas las cuentas que son necesarias para registrar los hechos contabilizables, es decir, es la ordenación sistemática de la totalidad de las cuentas que integran el sistema contable. Como es un elemento de trabajo esencial, debe ser confeccionado inmediatamente después de haber determinado la estructura del sistema contable y el medio de procesamiento de la información.

El plan de cuentas sirve:

- Como estructura básica en la organización y diseño del sistema contable.
- Como medio para obtener información
- Para utilizar la misma cuenta frente a hechos similares
- Facilita la confección de los estados contables.

Los requisitos que debe reunir todo plan de cuentas son:

- **Integridad:** debe ser completo (contener todas las cuentas necesarias de acuerdo a las necesidades de información de la empresa).
- **Flexibilidad:** debe permitir introducir nuevas cuentas.
- **Sistematicidad:** las cuentas deben ordenarse de acuerdo a un criterio que les dé una estructura organizada.
- Homogeneidad.
-

Los aspectos a considerar para elaborar un plan de cuentas son:

- Debe partirse de lo general a lo particular, es decir comenzar por las cuentas colectivas
- Utilizar una terminología clara para nombrar a las cuentas.
- No generalizar demasiado las cuentas.

Debe tenerse en cuenta:

- La actividad de la empresa
- La forma jurídica de la empresa
- La naturaleza de los recursos de la empresa (inmuebles, bienes de uso) y los gravámenes que los afectan (hipoteca, prenda).

- La forma en que se realizarán las compras (cheques, efectivo, documentos, tarjeta de crédito)
- La dimensión de la empresa (si tendrá o no sucursales).
- La forma de operar de la empresa con respecto a las ventas: al contado, a crédito
- El tipo de proceso contable establecido (si se utiliza una contabilidad centralizada o no).
- El medio de procesamiento de datos que se dispone: si es un procesamiento electrónico, permite mayor número de cuentas que uno manual.
- También deberías considerar los requerimientos de las normas contables.

Codificar un plan de cuentas es asignarle un símbolo (número o letra o una combinación de ambos) a las cuentas, esto se realiza para facilitar el reconocimiento de las cuentas.

Existen varios sistemas de códigos, pero el que te sugiero que utilices (que es, por otra parte, el más empleado) es el numérico decimal. Permite intercalar cuentas a medida que se amplían las necesidades de la empresa.

Los pasos a seguir para aplicarlo son:

Primer paso: le asigno número a las cuentas recompuestas:

1. Activo
2. Pasivo
3. Patrimonio neto
4. Ingresos
5. Gastos
6. De movimiento
7. De orden

Segundo paso: se trabaja con los rubros: 1. Activo

- 1.1. Caja y bancos
- 1.2. Inversiones
- 1.3. Créditos
- 1.4. Bienes de cambio

Tercer paso: se numeran las cuentas colectivas: 1. Activo

- 1.1. Caja y Bancos
- 1.1.1. Caja
- 1.1.2. bancos

Cuarto paso: se codifican las cuentas simples:

1. Activo

1.1. Caja y Bancos

1.1.1. Caja

1.1.1.1. Caja

1.1.1.2. Fondo Fijo

1.1.2. Bancos

1.1.2.1. Banco XX cuenta corriente

1.1.2.2. Banco ZZ cuenta corriente

Generalmente, el plan de cuentas se complementa con el manual de cuentas que contienen instrucciones para utilizar las cuentas que componen el sistema contable, sobre todo en lo que se refiere a qué operaciones o hechos se incluyen en cada cuenta, cuándo se debita o acredita y el significado de su saldo.

4- Plan de Cuentas Básico

Codificación Básica

3. Patrimonio Neto

3.1 Aporte de los Propietarios

3.1.1 Capital

3.1.1.1 Capital Suscrito

Valor Nominal de Acciones S.A. o Cuotas S.R.L

3.1.1.2 Acciones a Distribuir

Las acciones están en trámite jurídico

3.1.2 Aportes No Capitalizados

3.1.2.1. Primas de Emisión

Mayor Precio pagado por las acciones o Cuotas

3.1.2.2 Adelantos irrevocables a cuenta de Futuras Suscripciones
Fondos Recibidos de los accionistas para emitir acciones

3.2 Ganancias Reservadas

3.2.1 Reserva Legal

Obligatoria por la ley de Sociedades Comerciales

3.2.2. Reservas Estatutarias

Destino Fijado por el Estatuto (S.A.) o Contrato (S.R.L.)

3.2.3 Reservas Facultativas

Destino que fija la asamblea (S.A.) o Socios (S.R.L.) cuando distribuyen las ganancias

3.3 Ganancias No Asignadas

3.3.1 Resultados de Ejercicios Anteriores

Pendientes de Distribución

3.3.2 Resultados del Ejercicio

Coincide con el Estado de Resultados.
Ventas - Costos - Gastos

2.2.- La Calidad de Servicios

Calidad de Servicios

Muchos creen que la responsabilidad de la organización con la calidad cesa cuando sus productos (o servicios) se han vendido pero realmente no es así, después de la venta mucho puede pasar en relación con este producto y los clientes demandándose de un servicio postventa en el cual también hay que gestionar la calidad.

Frecuentemente se identifican los servicios postventa con productos tangibles, de larga vida útil pero estos no son los únicos que se pueden prestar, en este trabajo se presentan otros tipos de servicios postventa que no se identifican como tal y no siempre se le presta la debida atención.

Además se caracterizan las entradas y salidas para el servicio postventa y se describen acciones para gestionar la calidad en él así como algunas técnicas que se pueden emplear.

La calidad de un producto está dada por su capacidad de satisfacer determinadas necesidades y expectativas de los clientes, depende del "valor total" que estos atribuyan al producto. Para Zuthaml¹⁰ el valor percibido por el cliente es la valoración total que el cliente realiza de la utilidad de un

¹⁰ Zuthaml (1988, Citado en Colectivo de Autores, 1999

producto basada en la percepción de lo que se recibe y se da a cambio y este valor total comprende tres dimensiones:

Valor de compra: El cliente se pregunta cuánto valor le reportará determinado producto.

Valor de uso: Se relaciona con la satisfacción que produce un producto durante su uso.

Valor final: Es la satisfacción que reporta a al cliente después del consumo total.

La composición del valor demuestra que en todo momento la empresa debe preocuparse por la satisfacción del cliente con determinado producto.

Según Carothers, Sander y Kirby ¹¹ "las empresas que no suministren suficiente valor, por incapacidad o por propia decisión, serán eliminadas selectivamente por los clientes".

Una de las maneras de agregar valor a un producto es mediante el desarrollo de un buen servicio postventa que incluso, si es deficiente, puede afectar negativamente la opinión del cliente y disminuir los niveles de las ventas.

¹¹ "Carothers, Sander y Kirby (Citado en Colectivo de Autores, 1998, p. 18)

Después de la venta una empresa no puede olvidarse de sus productos y servicios pues el comportamiento de estos durante su uso o consumo y la percepción de los clientes al respecto es imprescindible para la mejora continua de los procesos que desarrolla.

Como actividades posteriores a la venta se incluyen:

- Manejo de quejas.
- Adiestramiento para el uso.
- Instalación.
- Mantenimiento.
- Reparación.

El servicio postventa tiene marcada importancia para el logro de la calidad pues es el último proceso de la espiral de la calidad y garantiza el paso a un nivel superior en cuanto a la calidad al permitir conocer la opinión de los clientes e identificar oportunidades de mejora.

Necesidades y expectativas de los clientes.

Para que realmente sea criterio diferenciador entre las empresas y agregue valor al producto, el servicio postventa debe diseñarse y desarrollarse en función de lo que los clientes necesitan, desean y esperan. Este elemento procede del entorno en que se desempeña la organización pero también

puede ser un resultado obtenido del proceso de Investigación de Mercados.

Existen diferentes tipos de expectativas.¹²

Las expectativas como estándar de predicción	Se puede atribuir a las expectativas una función realizada por el cliente respecto a lo que supone que ocurrirá durante la prestación
Las expectativas como estándar ideal	Se refiere al nivel deseado de desempeño.
Las expectativas mínimas	Nivel bajo de desempeño aceptable por el consumidor.
Las expectativas merecidas.	Basadas en la evaluación subjetiva que realizan los consumidores de su propia inversión de tiempo y dinero.
Normas basadas en la experiencia	Desempeño que los clientes consideran posible en función de sus experiencias previas.
Expectativas comparativas	Expectativas del consumidor en torno a otras marcas.

Situación de la competencia.

En el mercado actualmente se manifiesta una rivalidad entre las organizaciones para ganar clientes, por tanto, toda actividad que desarrolle

¹² Zuthaml (Colectivo de autores, 1999)

una entidad debe considerar la manera de realizarla sus "enemigos" y el servicio postventa no es una excepción. Las características de las actividades posteriores a la venta que desarrolla una empresa no pueden ser peores que las del servicio que oferta su competidor.

Entradas de otros procesos.

Estos elementos constituyen resultados de procesos o actividades que desarrolla la organización.

Planeación estratégica de calidad.

Todos los procesos que desarrolle una organización deben estar orientados hacia lograr un producto de calidad por lo que de manera general la entidad se traza una estrategia para lograrla. Al cumplimiento de esta estrategia contribuyen todas las subdivisiones de la empresa que deberán trabajar sobre la base de esta. Para desarrollar el servicio postventa también hay que tener presente las aspiraciones de la organización en cuanto a calidad.

Producto o servicio vendido.

El servicio postventa tiene como característica que se realiza durante el uso o consumo del producto o posterior a este, por tanto un elemento de partida fundamental de este proceso es el producto o servicio vendido que constituye su objeto.

Este elemento puede estar consumido totalmente (peinado realizado y que genere una reclamación en el caso de una peluquería), en uso (un equipo electrodoméstico roto en el caso de un taller) o puede ser que aún no se haya estrenado (un elevador para instalar).

Características y alcance de los productos y servicios: Debido a que el objeto de trabajo en este proceso es un producto vendido, es imprescindible que se conozcan sus características, posibilidades y limitaciones.

Instrucciones sobre el producto.

Igualmente para desarrollar un servicio postventa sus ejecutores deben tener instrucciones sobre el uso y operación de los productos y servicios. Comportamiento del proceso en períodos anteriores: El proceso de servicio postventa, y toda la organización, existe para satisfacer necesidades y expectativas de sus clientes que son cada vez mayores. Por esta razón la prestación del servicio postventa debe ser mejorada continuamente sobre la base de resultados alcanzados.

Garantía de calidad.

Ninguna obra humana está exenta de tener deficiencias y de encerrar errores. Para enmendar esta situación en lo que satisfacción del cliente y calidad se refiere, se establecen períodos y elementos de garantía de los que se responsabiliza el productor o proveedor de servicios. Estos términos

son definidos como parte del proceso de diseño del producto y de su realización y tienen que tenerse en cuenta durante la prestación del servicio postventa. Insumos y recursos: Para desarrollar el servicio postventa se necesita un nivel de recursos materiales, humanos, financieros e informativos que la organización debe garantizar.

Como resultado del proceso de servicio postventa se obtienen elementos como:

Salidas al entorno: Un grupo de las salidas de este proceso están dirigidas hacia el entorno representado en este caso por los clientes.

Solución a una queja o inconformidad.

Durante la utilización o consumo de un producto pueden presentarse situaciones que provoquen una inconformidad al cliente quien se quejará ante la organización y una de las actividades postventa es analizar y procesar esa queja para dar solución a la inconformidad.

Salidas a otros procesos de la organización.

Entre todos los procesos que se desarrollan en la organización existe un estrecho vínculo establecido por las salidas de unos hacia otros.

Información para el control de los procesos.

Mediante las diferentes actividades posteriores a las ventas se pueden registrar datos que servirán para el control de los diferentes procesos que se desarrollan en la organización.

Servicios a los clientes.

Estos son los servicios que se prestan al cliente para que puedan hacer uso más efectivo de los productos aumentando así la percepción del valor de estos. En este grupo se destacan, como fundamentales, los procesos de adiestramiento para el uso y el manejo de quejas.

Características de los clientes.

En la manifestación de las quejas influyen las características de las personas como edad, nivel de escolaridad, temperamento, conocimiento del producto entre otras.

La gestión de la calidad en el proceso de servicio.

La percepción de calidad es la diferencia que existe entre las expectativas del cliente, que es lo que este espera obtener como consecuencia de la prestación del servicio, y lo que en realidad obtiene. La calidad tiene dos componentes:

Calidad interna.- Relacionada con los aspectos técnicos - operativos del servicio.

Calidad externa.- Que es la evaluación que realizan los clientes de la forma en que se realizó el servicio.

El fracaso de una empresa de servicio puede tener su origen en una inadecuada concepción (calidad interna) o en la materialización de este diseño (calidad externa).

Para lograr un servicio verdaderamente satisfactorio la empresa debe realizar una gestión de la calidad que la asegure desde el punto de vista interno como externo.

Acciones para gestionar la calidad en el proceso servicio.

Para gestionar la calidad en el proceso de servicio postventa se desarrollan acciones para planificar, implementar, mejorar y controlar la calidad en este proceso.

PLANEAR:

La planificación de la calidad, de todos los procesos, significa decidir: ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo? y ¿Con qué hacerlo?. Para esto es necesario:

Determinar los requisitos para cada servicio.

Para lograr un servicio postventa con calidad hay que definir qué características debe tener. De manera general las características del servicio pueden ser: ¹³

Cuantitativas

Son aquellas que pueden ser medidas por una cantidad. Para el caso de los servicios postventa pueden ser algunas características cuantitativas el tiempo de respuesta en el caso de las reparaciones y en el manejo de quejas, el grado de cumplimiento de un contrato en los mantenimientos, el tiempo de ejecución de las instalaciones, el número de visitas o llamadas para solicitar un servicio entre otros.

Cualitativas.

Estas características son más difíciles de cuantificar pues son fundamentalmente subjetivas y se observan principalmente en los momentos de interacción entre el cliente y el proveedor de servicio. Tal es el caso de la confianza, la atención, las condiciones ambientales, etc.

¹³ ser (Senlle, A., 1996, p. 18)

Propias del servicio, referidas al proceso.

Si bien las características anteriores se refieren al servicio en si, esta se relaciona con la forma en que se desarrollan los procesos para su prestación y se utilizan fundamentalmente para valorar la calidad interna.

Algunas de estas características pueden ser la duración del proceso, las personas que intervienen en el proceso, la disponibilidad de recursos, el estado de elementos complementarios del proceso. Referidas a la interrelación personal.

Estas características se manifiestan en el plano de las relaciones humanas entre el serviciador y el cliente y están relacionados con la preparación la cortesía, la comunicación, etc.

En ocasiones existen características obligatorias del servicio impuestas por regulaciones legales, por los clientes o por el fabricante en el caso de que el servicio postventa sea subcontratado.

Definir los indicadores para evaluar el desempeño y los niveles a alcanzar en cada servicio.

La calidad del servicio puede evaluarse de distintas maneras:

- Estadísticamente.
- Cuantificadamente.

- Por los efectos.
- Por las actitudes.
- Por las conductas observables.
- En relación con el tiempo.
- Por el grado de satisfacción del cliente

Todas estas formas se complementan con la definición de indicadores de su comportamiento los que tienen varias formas de establecerse: en valor absoluto, en valor relativo por cantidad de servicios o en incrementos. Los indicadores son patrones para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio postventa por lo que al definirlos se deben determinar también los niveles a alcanzar en cada uno. A continuación se muestran algunos indicadores para el caso de los servicios postventa.

Tipo de servicio	Indicadores
Instalación	Tiempo de respuesta. Número de quejas. Indicadores financieros
Mantenimiento	Cumplimiento del plan Tiempo de respuesta. Número de quejas. Indicadores financieros
Reparación	Tiempo de respuesta. Porcentaje de casos solucionados. Porcentaje de roturas técnicas solucionadas.

	<p>Índice de devoluciones.</p> <p>Valor (en dinero) de las devoluciones.</p> <p>Número de quejas.</p> <p>Tasa de fallo.</p> <p>Indicadores financieros.</p>
Manejo de quejas	<p>Tiempo de respuesta, índice de solución.</p> <p>Valor (en dinero) de las inconformidades</p>
Adiestramiento al cliente	<p>Roturas por mala operación.</p> <p>Reclamaciones originadas por desconocimiento del cliente.</p>

Diseñar mecanismos para determinar la necesidad de cada servicio. Los productos existen para satisfacer determinada necesidad, por lo tanto el primer paso durante la prestación del servicio postventa es identificar la necesidad que lo origina. La organización debe definir procedimientos, mecanismos, medios y todo lo necesario para captar la necesidad del servicio.

Este es el primer contacto que tiene el cliente con el serviciador y la existencia de mecanismos desfavorables pueden afectar negativamente la percepción del cliente por lo que se deben diseñar procedimientos que faciliten al cliente en el momento que solicite el servicio o manifieste de alguna manera su necesidad de estos sin que causarles molestias. Diseñar el procedimiento para la realización de cada servicio. Para garantizar que el

servicio se desarrolle de la mejor manera posible se deben definir y de ser necesario documentar los procedimientos

Los documentos y registros proporcionan los datos y las evidencias para el control y la mejora de la calidad en los distintos procesos.

Los documentos necesarios y sus características dependen de las particularidades de cada servicio, de su complejidad, su alcance y de las necesidades de información; sin embargo se pueden recomendar como documentos para el servicio postventa los siguientes:

- Requisitos del servicio.
- Objetivos de Calidad.
- Plan de formación y capacitación.
- Procedimiento de trabajo.
- Control de no conformidades.
- Control de medidas correctivas y preventivas tomadas.
- Registros de inconformidades (cliente, inconformidad, causa, fechas de recepción y solución).
- Registro de trabajos realizados (cliente, equipamiento, recursos, técnicos, tiempos de inicio y fin)
- Control de equipos de medición (equipos, estado, plan de verificación o calibración)
- Control de recursos.
- Control de proveedores.

- Registro de trabajos pendientes.
- Acta de conformidad de los clientes.
- Documentación del producto.
- Plan de mantenimiento.
- Control de propiedad del cliente (cliente, equipo, fechas de entrada y salida, estado, responsable).
- Definir los recursos necesarios.

Todos los procesos para su realización necesitan recursos. Para garantizar la realización del proceso postventa con calidad se requiere determinar los recursos y materiales necesarios. Por ejemplo es necesario determinar las piezas necesarias para las reparaciones, los insumos para las instalaciones y mantenimientos, etc.

Definir la estructura organizativa necesaria y asignar responsabilidades y funciones.

Todos los trabajadores que intervienen en el servicio postventa juegan un importante para el logro de un servicio de calidad y para garantizar un resultado favorable es necesario que cada miembro del equipo de trabajo conozca y comprenda sus responsabilidades y funciones en él. Es por eso que como parte de la planeación de la calidad en el servicio postventa se debe definir la estructura organizativa definiendo las responsabilidades y funciones de todos los trabajadores.

Definir las necesidades de capacitación y/o formación del personal. Para prestar un servicio de calidad el personal encargado de esto debe contar con la debida formación. En la norma ISO 9001: 2000, como parte del requisito 6.2.2 "Adiestramiento, conciencia y competencia" se establece que: *"La organización identificará las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que influyen en la calidad"* (ISO 9001: 2000, p. 10).

Durante la planificación de la calidad se determinan las necesidades de formación y/o capacitación del personal con vistas a garantizar la competencia de estos. A partir de estas necesidades se establecerá un plan de superación. Esta actividad también deberá ser documentada.

IMPLEMENTAR:

De manera general implementar la calidad en el proceso de servicios postventa significa llevar a la práctica la planificación de esta, lo que significa:

Capacitar al personal encargado del desarrollo del servicio. Adquirir los recursos necesarios para la prestación de cada servicio. Implantar los mecanismos de recepción de las necesidades de cada servicio.

Implantar el procedimiento diseñado para la realización de cada servicio.

Utilizar los documentos y registros diseñados para cada servicio.

CONTROLAR:

El control se debe realizar tanto al proceso de servicio postventa como al resultado de este (el servicio en sí) lo que significa medir el desempeño real del sistema para lo cual se debe:

- Calcular los indicadores del desempeño de cada servicio.
- Registrar el procedimiento utilizado para cada servicio.
- Revisar la utilización de los registros.
- Comparar el desempeño real con el planificado lo que significa:
- Comparar con los niveles planificados.
- Comparar el procedimiento práctico con el diseñado.
- Identificar desviaciones.
- Determinar sus causas y los responsables.
- Actuar en consecuencia, lo que implica:
- Tomar acciones correctivas y preventivas para evitar las desviaciones. Evaluar la efectividad de las medidas tomadas. Registrar las medidas tomadas.

MEJORAR:

La mejora de los procesos, que constituye la base del desarrollo, es consecuencia de la necesidad de satisfacer necesidades y expectativas cada vez más crecientes, las presiones competitivas y los avances técnicos. Esta tiene lugar cuando, después de alcanzados los niveles planificados se

trazan metas más ambiciosas y exigentes que conducen a un grado de perfección mayor y a una calidad superior de productos.

La mejora de la calidad en el proceso de servicio postventa conduce a una nueva planificación de esta, por lo tanto requiere:

- Redefinir los requisitos de cada servicio y los indicadores para evaluar el
- desempeño y los niveles a alcanzar en cada servicio.
- Perfeccionar los mecanismos para identificar la necesidad de cada
- servicio.
- Rediseñar el procedimiento para la realización de cada servicio.
Rediseñar los registros y los documentos a utilizar para cada servicio.
Redefinir los recursos necesarios.
- Redefinir la estructura organizativa necesaria y asignar nuevas responsabilidades y funciones.
- Redefinir las necesidades de capacitación y/o formación del personal.
Las etapas de la gestión de la calidad en el proceso de servicio postventa (planear, implementar, controlar y mejorar) no se dan de manera lineal sino interactiva, así por ejemplo durante la planificación y la implementación se ejecutan también acciones de control y de mejora.

2.2.1.- Administración de la calidad en Organizaciones que ofrecen Servicios

En la implementación y administración de sistemas de calidad en organizaciones donde se ofrezcan servicios, ya sean a empresas o público en general son aplicables conceptos básicos y en común, su significado es el mismo, asegurar que el cliente este conforme con lo que se le ofrece como servicio.

La organización que ofrece un servicio debe de mantener un sistema de revisión y mejoramiento, continuo, puede ser abrumador si, pero en la confección de sistemas de calidad se establecerán las pautas de revisión mensuales, por ejemplo.

Las revisiones de procedimiento se harán en los puntos donde se trabaja diariamente, todo esto es en base a qué zonas del flujo productivo sé está siguiendo para ofrecer la calidad que sé está buscando para satisfacer al cliente.

Este comentario tiene la importancia tan acentuada que una herramienta básica para su evolución es saber qué es lo que el cliente busca de un servicio y que buscaría mejorar.

Para tomar conciencia, la empresa debe de saber qué es lo que comercializa, básico, obvio, pero necesario para no tergiversar ese rumbo, que es la mejora del servicio.

En la implementación de un sistema de calidad da por resultados muy gratos para una empresa, estos son:

Agilidad y menos burocracia en el servicio, por consiguiente una productividad más fluida, en la que el cliente obtiene, dando por consiguiente el resultado buscado en la empresa, la satisfacción del servicio buscado por el cliente.

Amplia la participación en el mercado, por el consumo del cliente y por recomendaciones, con las reformas internas de mejoramiento se eleva el nivel de calidad.

Una reputación e imagen en continuo crecimiento afianzando la credibilidad y confianza del cliente.

Se reducen costos, controles mejorados en donde se ahorran tiempo hombre.

Todo esto no tendría valor sin la participación de todo el personal involucrado con la empresa, en resumen estos ítems dan a conocer la participación de los mismos:

Capacitación continua, con ayuda interna o externa, esto ayuda mucho en valorar las capacidades de competencia del personal en la organización.

Un ejemplo es que exista autocontrol en las labores diarias. Reuniones informativas y de consulta integral del personal participante en la empresa.

Relaciones internas y externas de la empresa con un motivo en común, la conformidad que el cliente busca para el servicio solicitado.

En resumen con lo anterior mencionado, toda la organización involucrada en la comercialización de un servicio es un equipo en donde el trabajo de cada uno da valor agrado para con el cliente.

Aplicación de la calidad en una organización que ofrece servicios.

La calidad se aplica en una empresa, en donde existe un servicio nuevo o uno que ya existente. Es más, un sistema de calidad es aplicable inclusive en servicios donde tiene una participación arraiga con la elaboración de un producto.

Ejemplos:

Empresas contratistas de logística y distribución de un producto a depósitos de algún un cliente.

Empresas que dan mantenimiento a cajeros automáticos en bancos y de redes de computo en oficinas.

Servicios de correo privado.

Servicio de transporte público.

Educación y capacitación.

Empresas de personal temporal.

Servicio médico privado o estatal.

Hospedaje en un hotel.

Empresas de viajes y turismo.

Bancos, en la transferencia de dinero o inmuebles.

Ejemplos hay muchos, la idea es saber aplicar los conceptos de calidad en servicios. La calidad en servicio no es compleja, y es un malentendido que sea solamente para las grandes empresas, es conveniente saber que se puede aplicar en muchos ámbitos ya sean pequeños o grandes, en otras palabras en compañías transnacionales.

El servicio en sí mismo y sus características:

Aclaración: el significado de servicio es la acción realizada por una organización representada, en la facilitación del intercambio comercial. Las actividades implícitas en un servicio comercial deben satisfacer las necesidades del cliente.

Un servicio comercial es un proceso y como tal es una acción, de esto tiene un significado, llevando consigo otro que son las características que a

empresa ofrece a un cliente, el proceso debe de conocerlo el cliente ya que este contratara el servicio o no.

Como ser, la característica de un servicio puede ser medida por el desempeño en donde se encuentra lo cuantificable en el beneficio, puede ser un servicio cualitativo en donde se compara la eficiencia con un antecesor en donde el cliente evalúa el desempeño generado por el servicio mismo.

Ejemplos de servicios cuantificables en su medición:

- ✓ Tiempo de entrega.
- ✓ Tiempo en la generación del servicio en el lugar de trabajo. Contabilidad y comunicación efectiva.
Seguridad, garantía y del marco legal apropiado.
- ✓ Instalaciones, en donde la imagen demuestra el ámbito laboral, en un ambiente agradable.
- ✓ Trato directo, la atención ofrecida al cliente, la cortesía, se suman a los términos en la generación de valores al servicio.
- ✓ Tiempo de devolución y capacidad de respuesta a problemas.
- ✓ Calidad en la atención personalizada.

En servicios existen varias maneras:

1. Escuchar al cliente.
2. Buscar la confianza del cliente y saber ¿qué le gustaría hacer en su empresa para crecer?, ¿para que usaría su servicio?
3. Al buscar soluciones juntos y demostrar realmente interés, sé está listo para hacer negocios.

Si ofrecemos un servicio debemos de saber si a ese cliente le servirá lo que le ofrecemos, más allá de los costos, si el servicio no es lo que el cliente esperaba corremos el riesgo de ser reemplazados o que no le seamos útiles.

La cartera de cliente consta no solo de muchos nombres de empresas importante o cuan grandes sean, sino de cómo la ofrecemos, como le servirá a nuestro cliente y cómo podemos serle útiles en los peores momentos financieros.

Cualquier empresa crece, cualquiera compite con los precios, pero no todos crecen con la calidad ni, permanecen vigentes. Solo los mejores. Una empresa crece solo si los que trabajan son los mejores, ni por sus abultadas comisiones, el equipo que se forma es el que quiere trabajar y empieza desde el principio, desde la gerencia que los dirige y como los dirige, que políticas y qué proyectos tiene a futuro.

La calidad que se aplica en los servicios es muy grande, abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, verificación de procesos de trabajos obsoletos o no, seguimiento, auditorías, implementación, conocer la infraestructura, conocer al cliente corporativo y al cliente personal, estudiar el mercado con los propios ojos, etc., etc., etc.

Pero esto es parte de la calidad, y una persona que realiza este trabajo puede ser agotador, y en muchos de los casos errante, aquí se debe de saber valorar el trabajo en equipo, y mas aun, tiempo, esfuerzo.

En números podemos hablar que la gente que tiene opción por cambiar un servicio a otro es del 95%, esto es en la atención que se ofrece. El 70% de los consumidores eligen el precio, no importando la atención ni la calidad ofrecida por el mismo. El 30% de los consumidores eligen un servicio por el precio y por la atención ofrecida.

Nada es fácil, pero para saber sobrevivir en este mundo globalizado es necesario saber a lo que uno enfrenta como mercado.

La calidad del servicio es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que es el atributo que contribuye fundamentalmente a determinar la posición de la empresa.

Es también la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas, por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad de servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a posicionamiento, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación.

Hablando específicamente del Sindicato de Choferes de Los Ríos pertenece al grupo de las empresas sociales, definidas como Sociedades en la cual todos los socios aportan capital y trabajo al fondo social, con ánimo de participar en los beneficios.

Estos socios responden ante terceros en forma solidaria, mancomunada e ilimitada.

La administración del Sindicato de Choferes de Los Ríos está en las manos de un conjunto de personas o directivos elegidos que obran por relegación o poderes designados.

Los servicios que da el Sindicato de Choferes Profesional de Los Ríos a sus asociados se afectó notablemente ya que no se han actualizado los estatutos y reglamentos, más aún cuando la economía del país se vio debilitada por la dolarización en febrero del año 2000, tiempo en el que debieron ser reformados; pero al no existir una revisión de los aspectos económicos y sociales dentro de la organización no ha sido posible mejorar la calidad de servicio a sus socios, a pesar de las dificultades reservadas en la actualidad las ayudas económicas que perciben son: por enfermedad y accidentes, jubilación, mortuoria, atención médica y medicinas, y defensa judicial

2.3.- Definición de Términos

Sistema:

Es la comunicación de partes unidas para obtener un resultado o formar un conjunto de unidades fijadas para poder expresar las medidas principales de manera sencilla y racional. Es el conjunto de principios verdaderos o falsos reunidos entre sí de modo que formen un cuerpo.

Sistema contable es un conjunto de normas y procedimientos de contabilidad que se aplican en una empresa en un ramo de explotación determinado.

Métodos Contable:

Son mecanismos aplicados para obtener resultados a través de sus elementos y llegar a la meta establecida, constituyéndose parte de ellos los inventarios que presenta la relación ordenada de todos los valores que constituyen el patrimonio. Esta situación ha de ser comprobada por estados de situación cuentas y balances, los libros o conjuntos de hojas ordenadas, ligadas o no, en que se hacen las anotaciones y se llevan las cuentas, las cuentas en que se han de anotar las operaciones debidamente valoradas, los balances periódicos o estados de comprobación, el balance general, que ha de reflejar la situación del patrimonio a fin del ejercicio y los resultados de la gestión

Metas:

Son los logros obtenidos mediante la aplicación de procedimientos adecuados con la ayuda del factor humano.

Racionalización:

Es la acción sistemática para organizar con eficiencia el trabajo y el funcionamiento de los distintos sectores de la empresa.

Recursos:

Denominación genérica de los medios con que cuenta una empresa para su desenvolvimiento financiero y económico.

Control:

Se emplea como sinónimo de comprobación, verificación, supervisión, dirección, vigilancia e intervención.

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Tipos de Sistemas de Control:

- ❖ Al aplicar los controles para estandarizarlos la relación del trabajo y de este modo, aumentar la eficacia y reducir los costos se deben incluir estudios de tiempo y movimiento, inspecciones, procedimientos por escrito o programas de acción.

- ❖ Controles para evitar el robo, malgasto o mal uso del capital de la empresa. Estos controles delimitan la división de responsabilidades, la separación de tareas, custodia. Las actividades contables, proporcionan un sistema adecuado de autorización y registro de mantenimiento.

- ❖ Controles para estandarizar las normas de calidad que cumplan con las especificaciones señaladas por los clientes.

- ❖ Controles diseñados para establecer los límites dentro de los cuales se ejerce la autoridad delegada, sin aprobación de la administración general, la administración, los manuales de procedimientos, las políticas y las auditorías internas ayudarán a definir los límites dentro de los cuales tendrán autoridad los subalternos.

- ❖ Controles para medir la realización del trabajo. Los informes especiales, el rendimiento por hora o por empleado, las auditorías internas y acaso normas de costos o presupuestos son típicos de estos controles.

- ❖ Controles para planear y programar las operaciones. Estos incluyen pronósticos de las ventas y de producción, presupuestos, diversas normas de costos y de medición del trabajo. Controles necesarios para que la administración conserve el balance de todos los planes y

programas de la empresa. El presupuesto general, los manuales de políticas, y los manuales y técnicas de organización como el uso de comités y de asesores externos son típicos de estos controles. La aplicación de tales controles implicaría proveer el capital necesario para realizar grandes operaciones y aumentar las ganancias.

- ❖ Controles diseñados para motivar a los individuos de una empresa a fin que contribuyan con su mejor potencial. Tales controles implican necesariamente el reconocimiento de los logros mediante ascensos, premios por sugerencias o alguna manera de compartir las ganancias.

Si el sistema de control ha de lograr su finalidad, se debe estructurar desde un punto de vista técnico y administrativo adecuadamente. El objetivo de una administración eficaz es prevenir o minimizar los problemas humanos cuando estos surjan.

Guías para Administrar Sistemas de Control:

Si el sistema de control ha de lograr su finalidad, se debe estructurar desde un punto de vista técnico y administrarlo adecuadamente:

- **Comunicación.-** El administrador debe comunicar, conversar y obtener el mayor grado posible de integración entre su personal hacia las metas y objetivos de la unidad o departamento y sus tareas individuales.

- **Instrucción.-** El administrador debe instruir a los subordinados respecto a la finalidad del control, es decir, ayudar a cumplir las metas departamentales.

- **Apoyo.-** En su trato diario con los subordinados y en particular con aquellos implicados con el aspecto de control, el administrador debe crear un clima de ayuda y apoyo en que la gente esté convencida de su gran interés por ayudarles a realizar su trabajo de la mejor manera posible.

- **Revisión.-** Para lograr la integración hay que reforzar la verdadera finalidad de control y lograr resultados orientados. El administrador debe revisar conjuntamente con el individuo o con el grupo entero el nivel de los logros y progresos en los objetivos. Esto incluye las ideas de todos respecto a cómo resolver los problemas y dificultades, cursos de acción, alternativas a tomar y desarrollo de planes de acción.

En resumen la realización eficaz de una función de control va mas allá del diseño de un sistema de control que esté técnicamente adecuado.

Presupuesto:

Es el conjunto coordinado de previsiones que permiten conocer con anticipación algunos resultados, buscando el empleo adecuado de los recursos, permite prever las condiciones económicas de la empresa en las áreas como el endeudamiento, la situación de liquidez, la naturaleza de las transacciones financieras y la movilización o rotación de los fondos invertidos, además implica materializar los planes empresariales en información cuantitativa y monetaria, es igualmente el cimiento de los estados financieros proyectados y representa la base de la toma de decisiones.

La Planeación y Presupuesto:

Por la planeación:

- Se piensa en todas las actividades que puedan realizarse en el futuro
- Se integran políticas y decisiones que los directivos pueden adoptar ante determinadas situaciones
- Se fijan estándares en cuanto a la actuación futura
- Se concretan las actividades y actuación del personal

Por el Presupuesto:

- Se determina si los recursos estarán disponibles para ejecutar las actividades y/o se procura la consecución de los mismos

- Se escogen aquellas decisiones que reporten mayores beneficios a la empresa
- Se aplican estos estándares en la determinación de presupuesto (materiales, costos y gastos).

Quienes emplean el presupuesto como herramienta de dirección de sus empresas obtendrán mayores resultados que aquellos que lanzan a la aventura de manejarlas sin haber previsto el futuro.

2.4.- HIPÓTESIS

2.4.1.- Hipótesis General

- Estudiando la relación entre la falta de un sistema contable técnicamente diseñado y aplicado disminuiría la calidad de servicios que brinda actualmente el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos.

2.4.2.- Hipótesis Específicas

- **1.** Determinando el manejo económico en el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos permitiría un mejor control.
- **2.** Identificando los cambios que requieren los socios del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos facilitaría el control, manejo y previsión adecuada de los recursos.
- **3.** Estructurando un modelo de presupuesto para una mejor aplicación de los recursos económicos, se lograría implantar una mejor marcha a la institución.
- **4.** Estableciendo los aspectos que se consideran en el diseño de asignaciones para cada ejercicio, se obtendría resultados para la toma de decisiones enmarcados en el plano legal apegados a las leyes, normas y procedimientos de contabilidad.

2.5.- Operacionalización de la Hipótesis

Hipótesis	Variables	Definición Científica	Parámetros	Indicador Def. Operat.	Instrumento
Sistemas que facilitan la Administración de Recursos del Sindicato de Choferes	Sistema Contable	Instrumento para mejorar, es un conjunto de procedimientos y registros sistémicos en términos económicos	Contabilidad Para conocer y demostrar los Recursos, Obligaciones Y resultados obtenidos en el período	Libros: Diario Mayor, Estados Financieros	Programa Contable Comp.Ingresos Comp.Egresos
	Sistema Integral de Control Interno	Es un conjunto de métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar operaciones, proteger sus activos Y asegurar la exactitud de sus registros contables	Planificación Presupuesto de recursos disponibles para ejecutar actividades Toma decisiones en materia de inversión y crédito	Proforma presupuestaria Reglamentos Políticas Verificación de autorizaciones para crédito a clientes	Análisis Análisis Investigación
La calidad de servicio satisface las expectativas de los socios del Sindicato de Choferes Prof. de Los Ríos	Calidad	Valor que se da a un objeto, bien o servicio	Beneficios que presta la Institución a sus asociados	Aportes Ingresos	Encuestas
	Servicios	Atención a una Necesidad	Actividades ingresos aportes	Asistencia Lealtad Reconocimiento resultado en el desarrollo de las actividades	Encuestas

CAPÍTULO III.-

MARCO METODOLOGICO

3.1.- Métodos y Técnicas

Se utilizará durante toda la investigación los métodos inductivo-deductivos porque una vez realizado el estudio y análisis de los hechos y fenómenos en particular se establecerá un principio general, y a su vez porque se parte de datos generales para deducir por medio del razonamiento lógico y luego aplicar a casos individuales y comprobar así su validez.

Las Técnicas que se aplicarán serán:

- ✓ **Entrevistas** a los miembros del Comité Ejecutivo del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos para conocer su apreciación de la Situación actual de la Institución

- ✓ **Encuestas** a los 385 socios de la Institución para saber cuáles son los aspectos más importantes que consideran necesarios para una mejor administración y atención social.

- ✓ **Estudio de documentos o investigación documental** para medir y analizar el comportamiento y crecimiento económico de la Institución.

3.2.- Población y muestra

El universo de estudio estará constituido por el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos, sus socios y Departamento de Contabilidad.

Se utilizarán balances de resultado, estados de situación financiera, estados de pérdidas y ganancias a diciembre del 2010, estatutos, reglamentos y documentos vigentes al momento

La **población** de la presente investigación se basa en los 385 socios que posee actualmente en los registros del Sindicato de Choferes de Los Ríos.

La **muestra** se la calculara mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(e)^2 (N - 1) + 1} = \frac{385}{(0.05)^2 (385 - 1) + 1} = 196 \text{ encuestas}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Población o Universo

e = Margen de Error (0.01 a 0.09)

3.3.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Aplicación de Encuestas

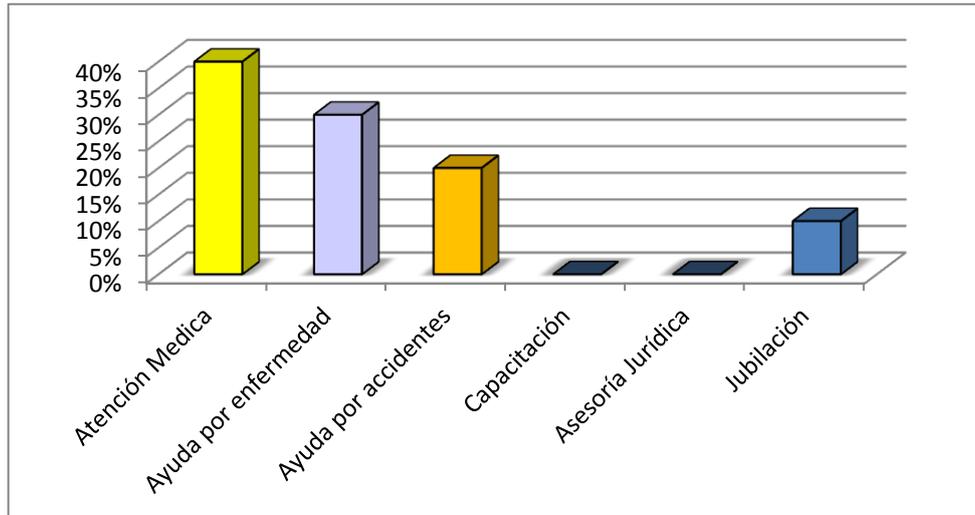
3.3.1.1 Encuestas a los Miembros del Directorio

Tabla N° 1. Respecto de los servicios que prestan a los socios, cuales son, a su criterio, el o los que considera como mejores?

SERVICIOS	F	F
Atención Medica	5	40%
Ayuda por enfermedad	4	30%
Ayuda por accidentes	2	20%
Capacitación		0%
Asesoría Jurídica		0%
Jubilación	1	10%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

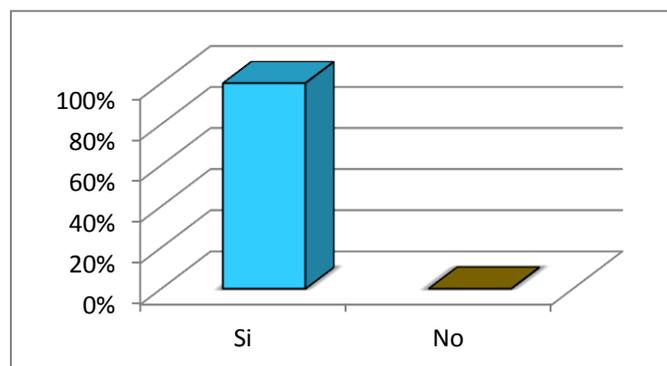
Como se demuestra en el gráfico el 40% de encuestados consideran como buen servicio la atención médica, el 30% manifiesta que a pesar de ser una cantidad irrisoria el socio percibe la ayuda establecida en el reglamento, el 20% establece que la ayuda por accidentes es atendida pero es muy baja el 10% cree que es la Jubilación es un buen servicio pese a que es el valor es muy bajo.

Tabla N° 2.- Conoce usted cual es la situación económica actual de la Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	12	100%
No		0%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

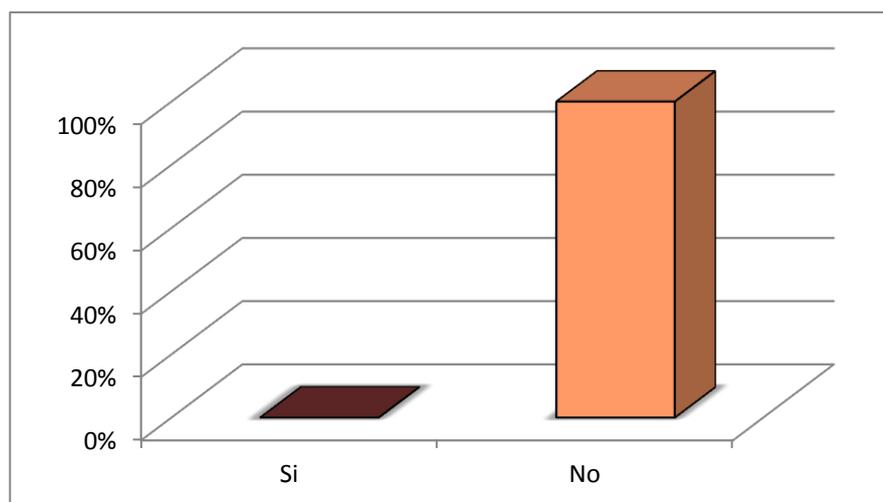
La respuesta de los encuestados nos dio a conocer que el 100% si conocen la situación económica actual porque están vinculados directamente con la Administración.

Tabla N° 3.- Cree usted que la forma en que se maneja la información económica, permite que se tomen decisiones oportunas para la Institución y los socios?

RESPUESTAS	F	F
Si	0	0%
No	12	100%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

A este cuestionamiento el 100% aseguraron que no ya que solamente se informan los saldos o resultados pero no se analiza previamente.

Tabla Nº 4.- Cuáles son las políticas Administrativas que se aplican para garantizar el manejo técnico de los recursos económicos de la Institución?

- a) Manejo de actividades por separado.
- b) Control del efectivo con depósitos a tiempo.
- c) Supervisión al personal.
- d) Manejo y administración de bienes y enceres.
- e) Coordinación de actividades.

Tabla Nº 5.- Cuáles son los cambios que considera deben ejecutarse en el manejo de la información económica Institucional?

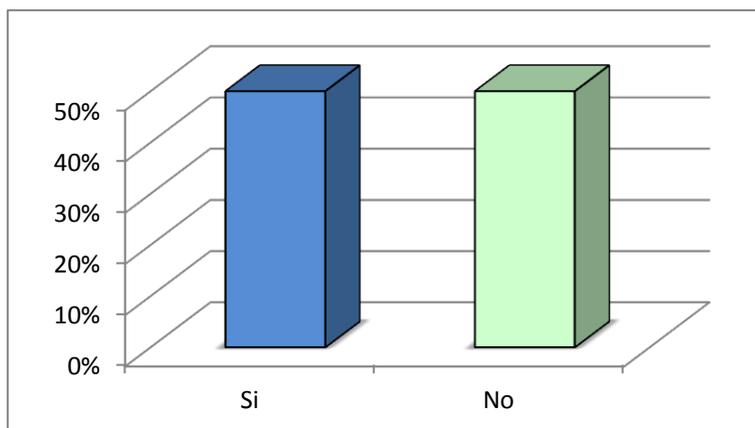
- a) En la capacitación al personal encargado de la Administración.
- b) Información oportuna de Ingresos y Egresos.
- c) En el manejo de personal y distribución del trabajo.
- d) En el distribución de trabajo para tener información a tiempo.

Tabla N° 6.- Conoce cuáles son las políticas contables que se aplican dentro de la Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	6	50%
No	6	50%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

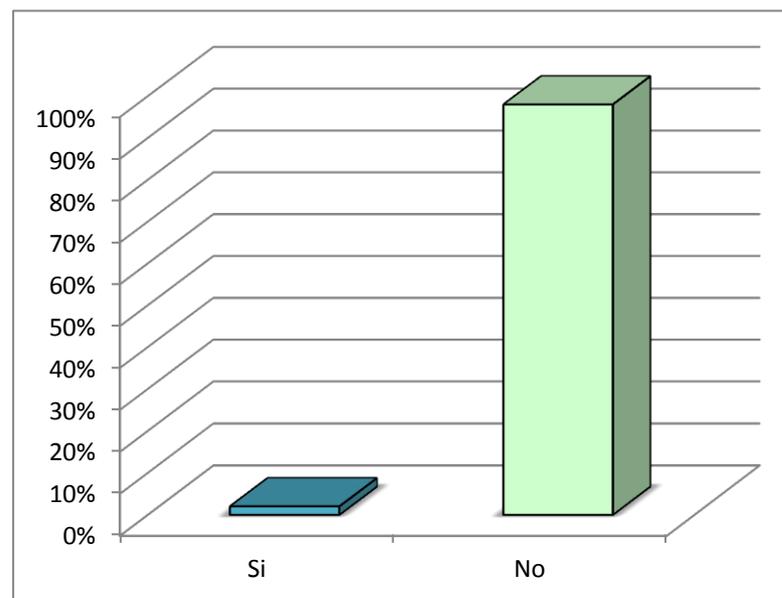
El 50% dice que si conocen de las políticas contables, el otro 50% carecen de conocimientos contables.

Tabla N° 7.- Conoce usted las normas y procedimientos contables aceptados, están siendo aplicados en la actual administración?

RESPUESTAS	F	F
Si	1	2%
No	11	98%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

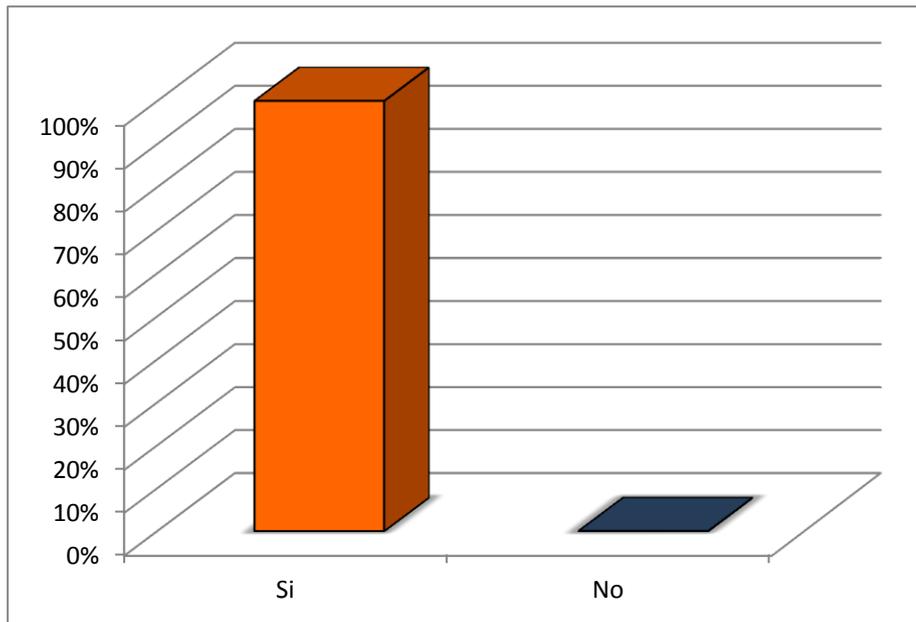
En esta pregunta la mayoría 98% de las personas que nos colaboraron dicen que no conocen del tema, mientras que el 2% conocen de forma generalizada.

Tabla Nº 8.- Conoce como se efectúa el control económico en el Sindicato?

CONOCE	F	F
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

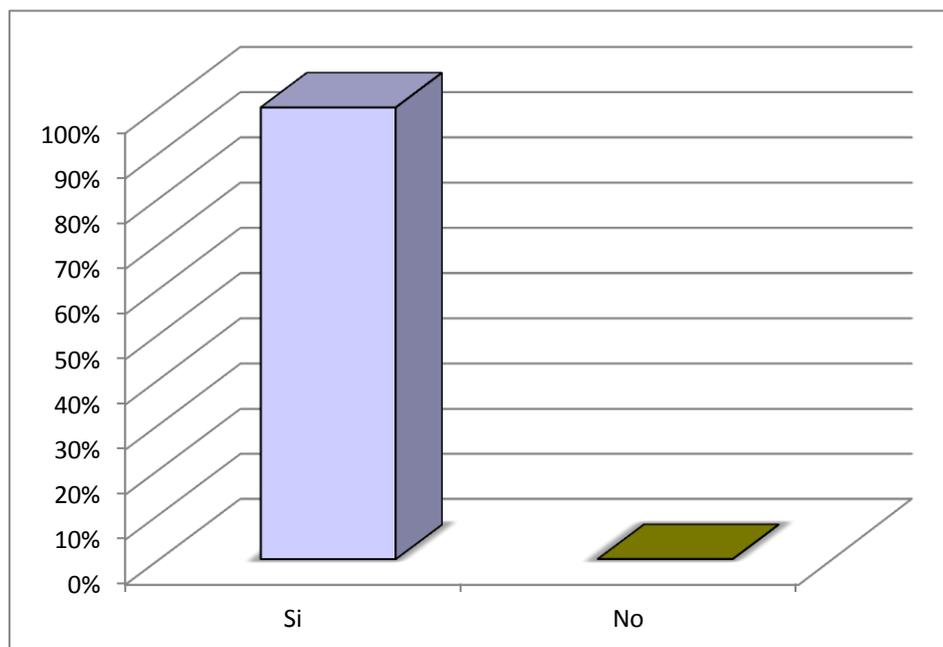
Ante esta incógnita la totalidad dice que si porque existe un organismo encargado de realizar el control y es la Comisión de Finanzas.

Tabla Nº 9.- Conoce cuales son las normas Legales que rigen a la Institución?

CONOCE	F	F
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

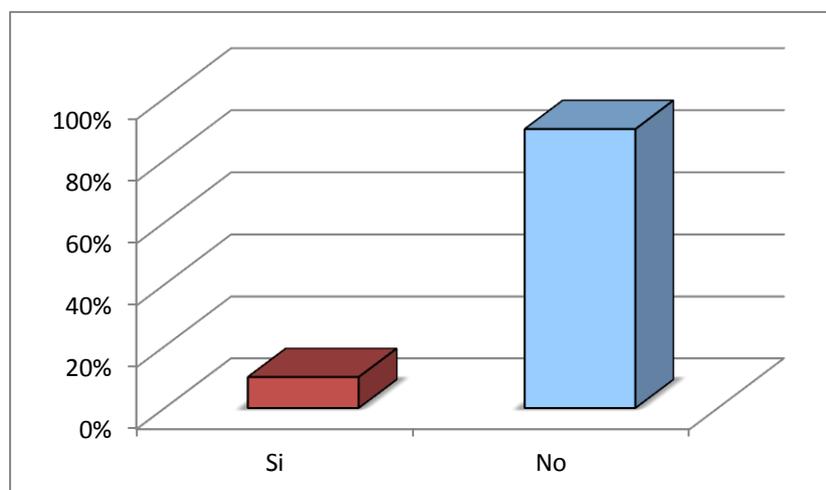
La totalidad dice que si porque son miembros del directorio y que para alcanzar estas dignidades tienen que conocer a la Institución.

Tabla N° 10.- Ha detectado alguna vez falencias en el manejo económico Institucional?

RESPUESTAS	F	F
Si	2	10%
No	10	90%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

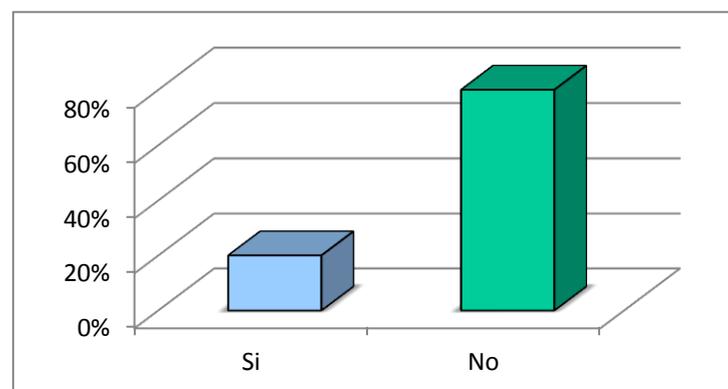
El 10% de los directivos dicen que si, por abuso de autoridad, el 90% dice que no han detectado falencias.

Tabla N° 11.- Ha intervenido alguna vez para corregir falencias en el manejo económico Institucional

RESPUESTAS	F	F
Si	4	20%
No	8	80%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

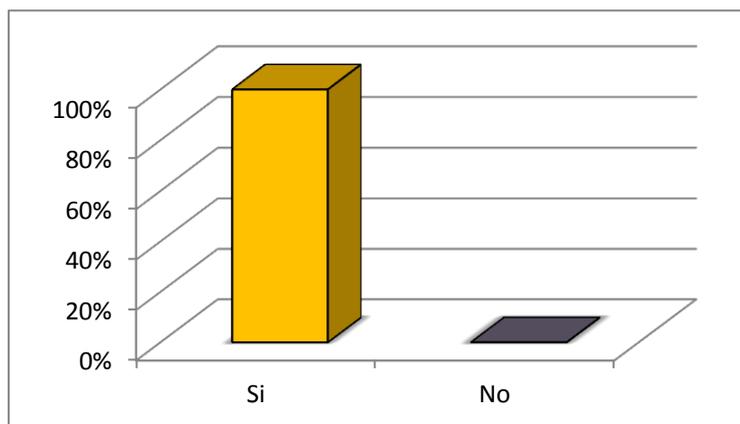
Cuatro directivos dicen que si por cuanto es deber de los Administrativos precautelar los intereses de la Institución, mientras que el 8 dicen que no ya que no han detectado falencias.

Tabla N° 12.- Se preocupa usted para que los socios conozcan los Estados Financieros Institucionales?

CONOCE	F	F
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

El 100% de los directivos dicen que si pero existe mucha dificultad para su comprensión.

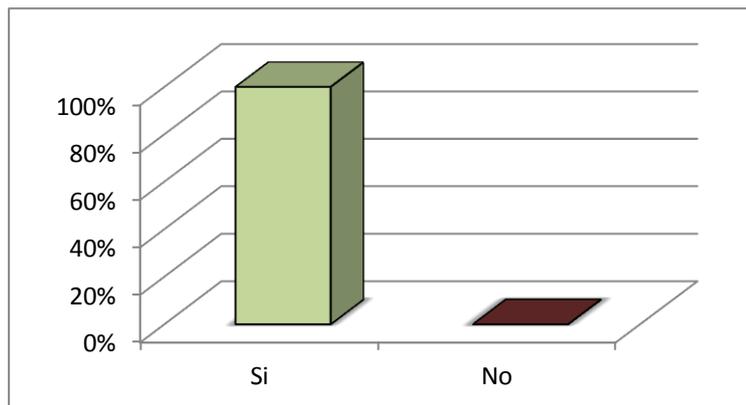
3.3.1.2. Tabulación, gráficos y análisis de las encuestas de los responsables del manejo económico.

Tabla N° 1.- Conoce usted ¿Cuáles son las políticas administrativas que usted aplica para el manejo de los recursos económicos?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

Del 10% de las personas investigadas coinciden en que las políticas administrativas son las siguientes:

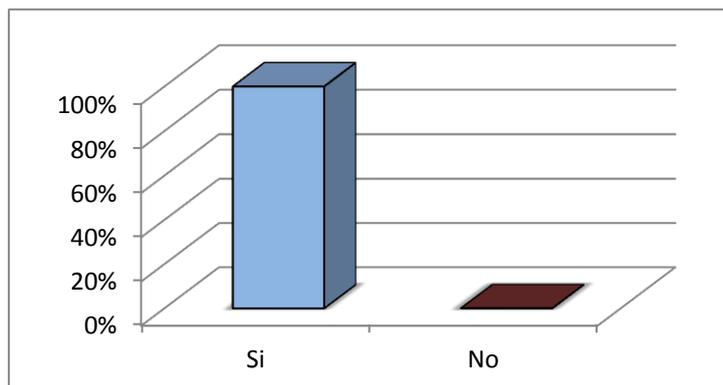
- a) Organización.
- b) Control.
- c) Coordinación.
- d) Contables

Tabla Nº 2.- Conoce usted ¿Cuáles son las políticas contables que usted aplica dentro de la Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

El total de las personas investigadas dicen que las políticas contables son las siguientes:

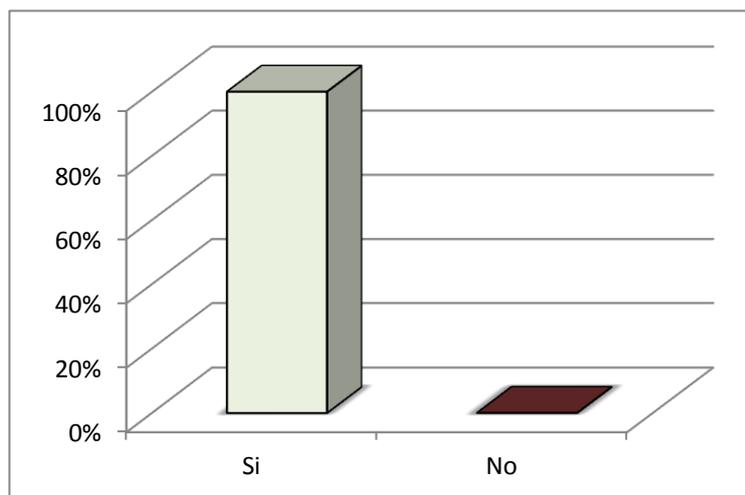
- a) Control de ingresos y egresos.
- b) Registro diario de ingresos y egresos.
- c) Control de saldos en cuentas bancarias.
- d) Registros de Clientes.
- e) Registros de Socios.

Tabla Nº 3.- Sabe usted ¿Cómo considera que se puede organizar de mejor manera a la Institución en el aspecto económico?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

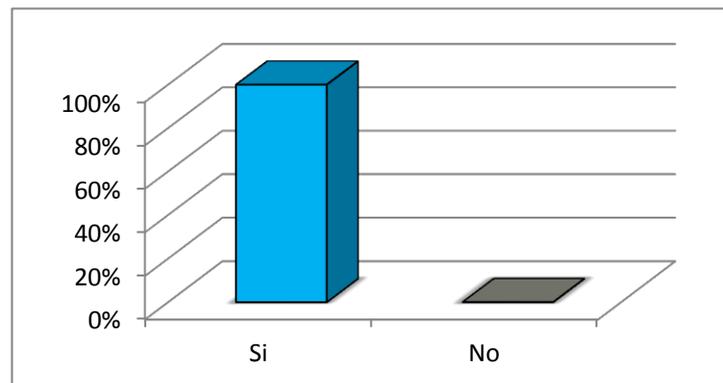
La totalidad de los encuestados coinciden en la búsqueda de un sistema adecuado para el manejo de la Información adiestramiento y capacitación al personal Directivo y empleados.

Tabla Nº 4.- Sabe usted ¿Cuáles son los procedimientos contables aceptados que aplica en su trabajo?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

Una vez revisadas las encuestas encontramos que todas las personas investigadas dicen que los procedimientos contables son:

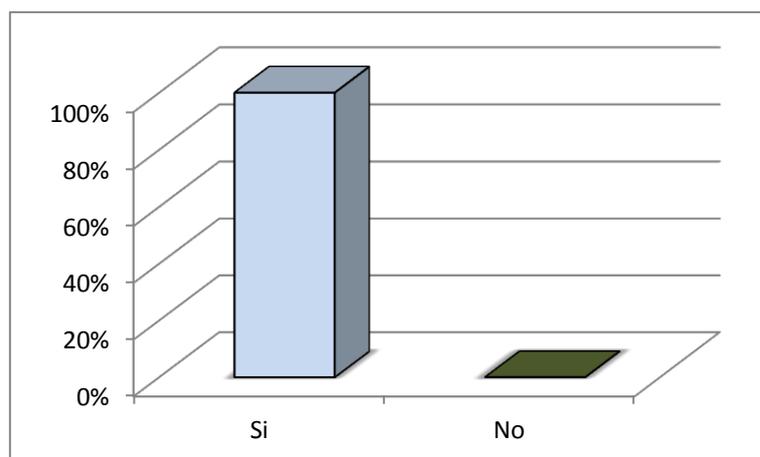
- a) Verificación de documentos que respalden cada transacción.
- b) Facturación de ventas de bienes y servicios.
- c) Registro diario de ingresos y egresos.
- d) Control y Supervisión Contable.

Tabla N° 5.- Conoce usted ¿Cuáles son las normas contables aceptadas que aplica en su trabajo?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

Esta pregunta se la realizó a la Contadora de la Institución que es la persona encargada de llevar la contabilidad a lo que respondió que:

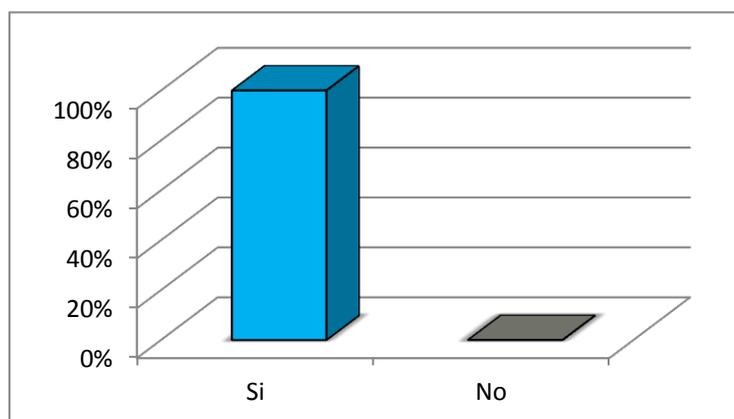
Las que establece las NEC, LOAFIC, ESTATUTOS Y REGLAMENTOS.

Tabla N° 6.- Cuida que las transacciones tengan documentos que sirvan de evidencia?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

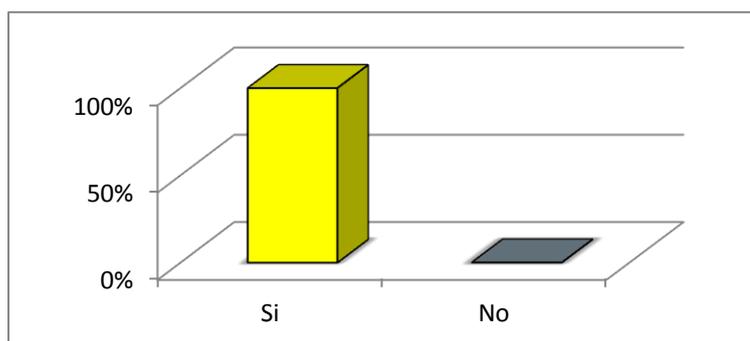
La totalidad de los encuestados que son el 100% cuidan que siempre existan documentos que sirvan de evidencia.

Tabla Nº 7.- Cree usted que es necesaria la aplicación de un nuevo sistema contable

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

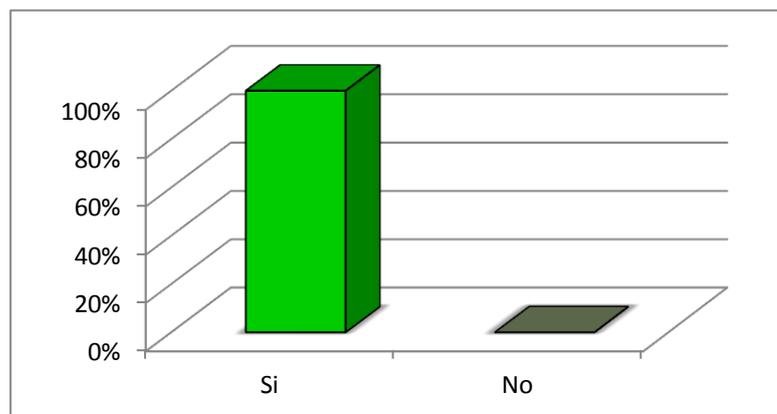
La totalidad de los encuestados consideran que si, porque toda innovación se crea para mejorar, a la vez que la modernización va de la mano con el avance de la Ciencia y la Tecnología.

Tabla N° 8.- Conoce usted ¿Cuáles son, en su criterio, los elementos o aspectos que le faltan al actual sistema contable de la Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

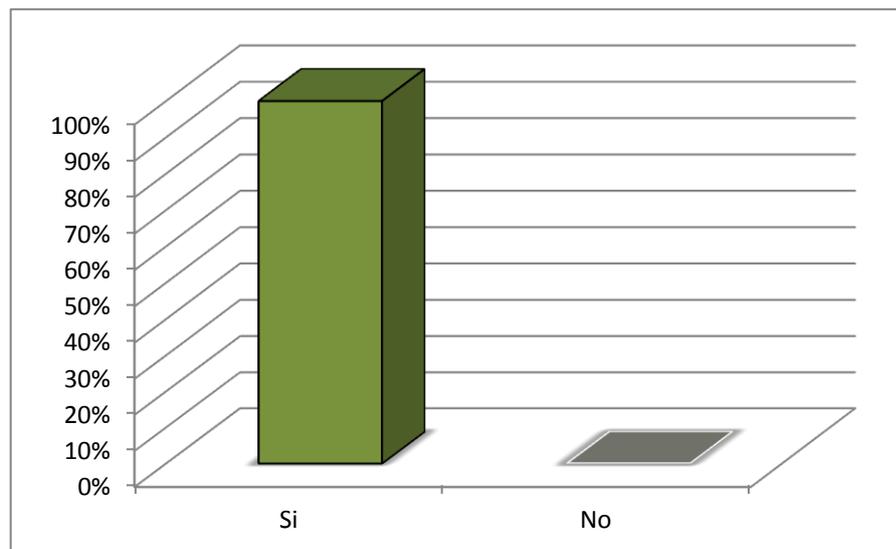
El 100% de los encuetados coinciden en que debe existir una mejor organización y un sistema computarizado actualizado.

Tabla Nº 9.- Sabe usted ¿Cuáles son, en su criterio, los elementos o aspectos que debe contener un nuevo sistema contable para esta Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	5	100%
No		0%
TOTAL	5	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

Todos las personas investigadas al colaborar con nuestra investigación consideran que la capacitación, el adiestramiento, la organización, la comunicación, la coordinación todos son elementos fundamentales para la fluidez del sistema.

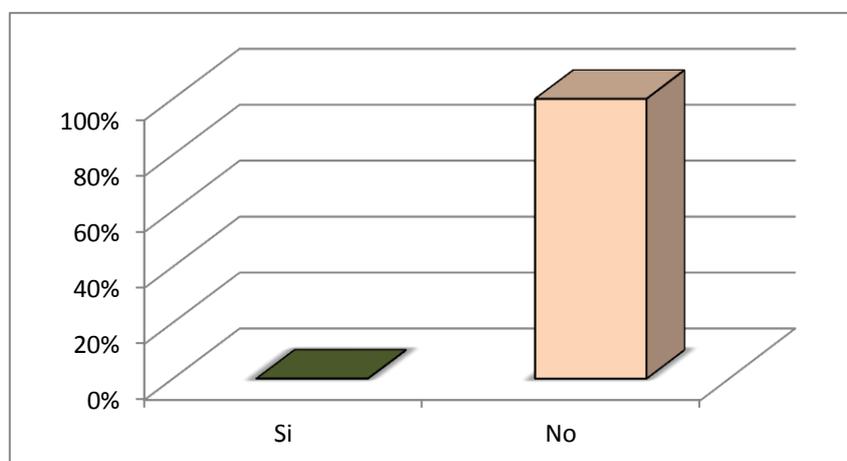
3.3.1.3. Tabulación, gráficos y análisis de las encuestas realizadas a los Socios en general.

Tabla N° 1.- Conoce usted cuál es la situación actual de la Institución?

RESPUESTAS	F	F
Si	0	0%
No	196	100%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

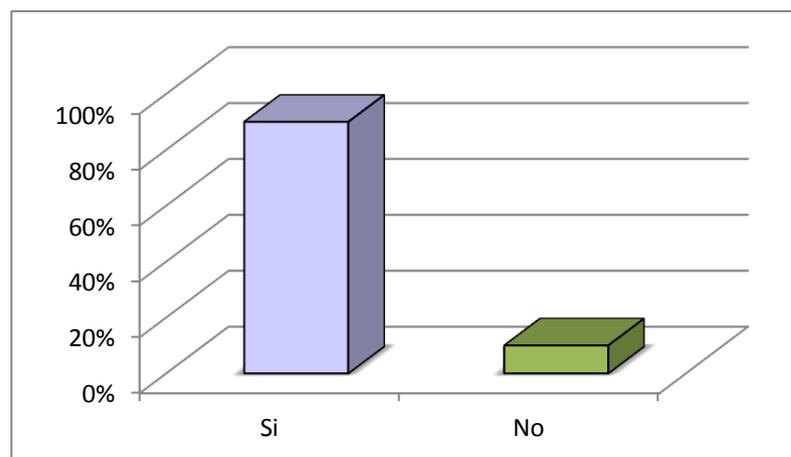
Ante esta pregunta la totalidad de los socios responden que no porque falta información por parte de los administradores.

Tabla N° 2.- Cree usted que a la Institución le hace falta un cambio en el manejo económico?

RESPUESTAS	F	F
Si	176	90%
No	20	10%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

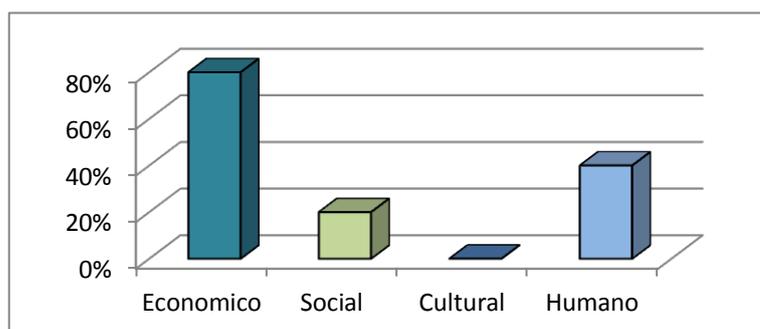
La respuesta de los encuestados nos dio a conocer que el 90% de los socios consideran que hace falta un cambio en el manejo económico para poder tener acceso a mayores beneficios. Por otro lado existe un 10% de los socios que colaboraron con las encuestas no tiene conocimiento alguno sobre el tema.

Tabla N° 3.- Qué aspectos dentro de la Institución debería tener mayor importancia?

ASPECTOS	F	F
Económico	98	50%
Social	20	10%
Cultural	0	0%
Humano	78	40%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

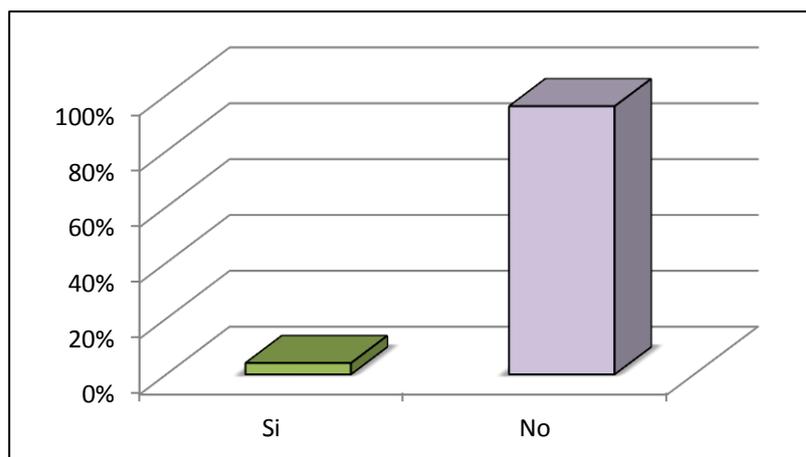
Frente a los aspectos señalados encontramos que son tres los aspectos de mayor importancia para los encuestados, la mayoría coinciden en que el aspecto económico es el de mayor importancia ya que sin este no podría administrarse los recursos para cumplir con obras de carácter social y humano, el 10% dicen que la Institución debe cumplir con obras sociales en la comunidad para recuperar su posición en la población, y el aspecto humano el 40% de las personas encuestadas nos indican que sería una buena labor de los dirigentes preocuparse por este aspecto, que en la actualidad nos preocupamos solamente del famoso dinero y se olvidan del valor humano que enfrenta necesidades apremiantes.

Tabla N° 4.- Conoce las políticas para el manejo económico de los recursos de la Institución?

CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS	F	F
Si	8	4%
No	188	96%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

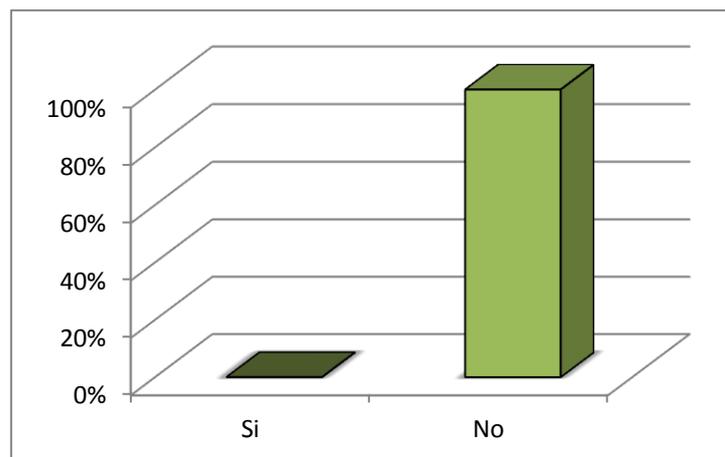
El 96% de las personas encuestadas dicen que no por no estar vinculados como administradores y no se les ha informado y el 4% dice que si porque conocen de los estatutos que rigen a la Institución.

Tabla Nº 5.- Conocen de las normas y procedimientos de control aplicados para el manejo de los recursos económicos de la Institución?

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	F	F
Si	0	0%
No	196	100%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

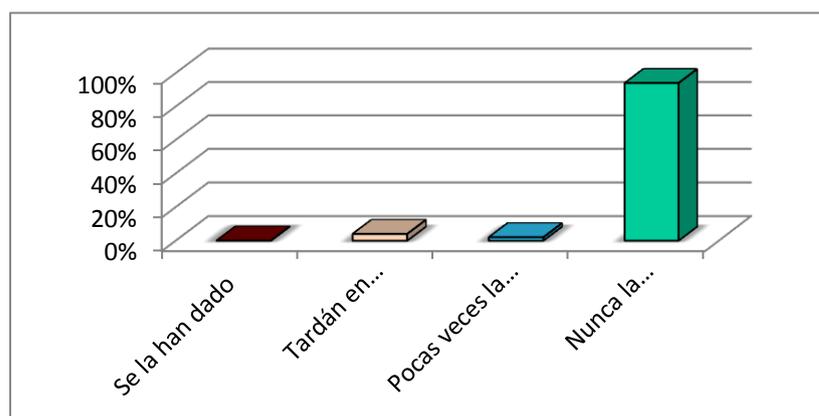
En esta incógnita se puede observar que el 100% de las personas no conocen de las normas y procedimientos aplicados por cuanto no son informados.

Tabla N° 6.- Sobre la información respecto de las normas y procedimientos de control aplicados para el manejo de los recursos económicos de la Institución?

LA INFORMACIÓN CUANDO A SOLICITADOS	F	F
Se la han dado	0	0%
Tardan en proporcionarla	8	4%
Pocas veces la proporcionan	4	2%
Nunca la proporcionan	184	94%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

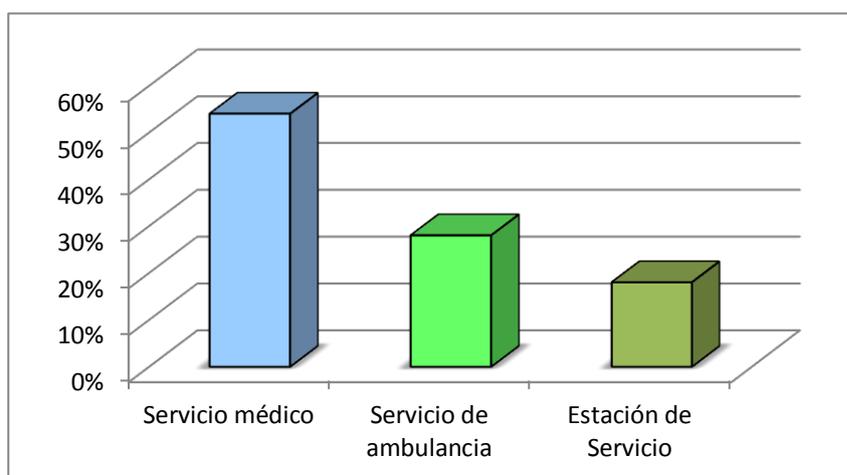
Ante esta pregunta el 4% de los encuestados dicen que tardan en proporcionarla, el 2% dice que la proporcionan siempre y cuando los administradores de turno tienen la oportunidad de escucharlos, en tanto que el 96% exponen que nunca la proporcionan.

Tabla N° 7.- Cuáles servicios considera usted que se deben modernizar?

SERVICIOS	F	F
Servicio médico	106	54%
Servicio de ambulancia	55	28%
Estación de Servicio	35	18%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

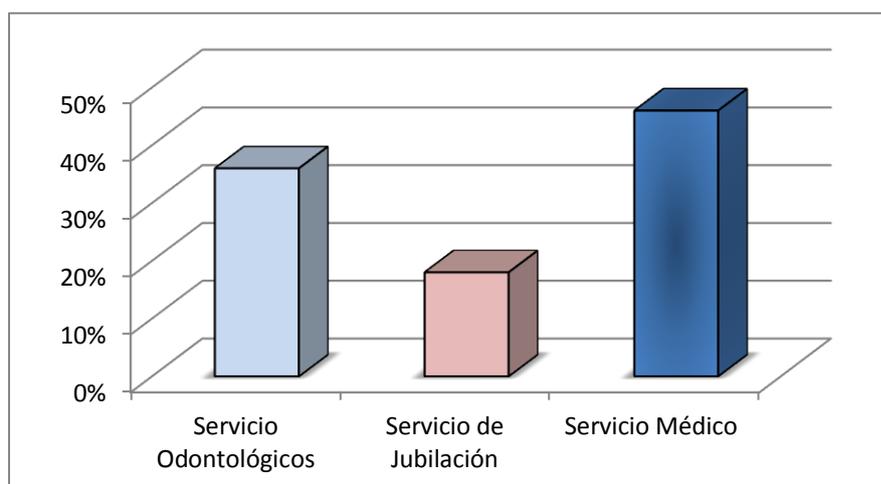
El 54% de la población encuestada dice que el servicio médico debe modernizarse para lograr una mejor atención a los asociados, el 28% el servicio de Ambulancia porque no cuenta con el equipamiento necesario para una emergencia, el 18% dice que debe modernizarse la Estación de Servicio por cuanto es al que está generando ingresos a la Institución y que con un mejor servicio incrementaría aún más los ingresos.

Tabla N° 8.- Cuáles son las necesidades que considera prioritarias para el socio?

NECESIDADES	F	F
Servicio Odontológicos	71	36%
Servicio de Jubilación	35	18%
Servicio Médico	90	46%
TOTAL	196	100%

Elaboración: Srta. Neiva Tirapé y Sra. Diana Montenegro.

Fuente: Encuesta, hechas al personal técnico, administrativo y socios



ANÁLISIS.-

Ante las necesidades prioritarias para el socio es el 36% desea que se implante el Servicio Odontológico, el 18% de la población encuestada dice que el servicio de Jubilación debe mejorar por cuanto para alcanzar este beneficio los socios deben ser sindicalizados más de 35 años y en la irrisoria, el 46% considera que es una necesidad urgente la que el socio accede a la Asesoría Jurídica pues como choferes están expuestos siempre a sufrir cualquier tipo de accidente.

Tabla N° 9. Cree usted que la burocracia del Sindicato para ser beneficiario de una ayuda necesita cambios? ¿Por qué?

De las 196 personas encuestadas, la totalidad coinciden en que los trámites para ser beneficiario de una ayuda se demora demasiado tiempo hasta que se legalicen y se informen en reuniones o asambleas pasan semanas y hasta meses para la aprobación.

3.4.- Interpretación y Discusión de Resultados

El Cuerpo Directivo conoce la situación económica por encontrarse vinculado con la administración actual, pero se hace necesario fortalecer los mecanismos de información por existir falencias

Se establece que la Institución brinda atención social a los asociados, entre los servicios prestados tenemos atención médica, ayuda por enfermedad, ayuda por accidentes, jubilación y debe fomentarse la capacitación a todos los socios

En cuanto al aspecto administrativo no están satisfechos con el manejo de la información económica existen retrasos que impiden tomar decisiones oportunas.

La persona encargada del manejo contable contribuye de forma debida y amparada en las normas y procedimientos contables pero se hace necesaria la aplicación de un sistema adecuado para el manejo de la información, adiestramiento y capacitación al personal de Directivo y empleados para realizar un mejor trabajo en equipo.

CAPITULO IV.- MARCO PROPOSITIVO

4.1.- Propuesta de Intervención

Sistema Contable Integral para el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos

4.2.- Datos Informativos

El Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos durante varias décadas se constituyó en una de las Instituciones más importantes de la Provincia, siendo esta la primera organización clasista fundada en 1946, organizada el 17 de noviembre de 1945 y constituida el 30 de Noviembre de 1946, actualmente se halla ubicado en la provincia de Los Ríos, en el cantón Babahoyo, parroquia Clemente Baquerizo, zona centro de la ciudad en las calles 10 de Agosto entre Abdón Calderón y Bolívar a una cuadra del Parque 24 de Mayo. Actualmente la sociedad está conformada por 385 socios de los cuales 127 son Jubilados.

Todos los socios aportan capital y trabajo al fondo social, con ánimo de participar en los beneficios. Estos socios responden ante terceros en forma solidaria, mancomunada e ilimitada.

La administración del Sindicato de Choferes de Los Ríos está en las manos de un conjunto de personas o directivos elegidos que obran por delegación o poderes designados.

Los servicios que la Institución presta a los socios son: las ayudas económicas por enfermedad y accidentes, jubilación, mortuoria, atención médica y medicinas, y defensa judicial.

4.3.- Objetivo

Diseñar un Sistema Contable adaptado a las condiciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos.

4.4.- Justificación

El presente trabajo tiene por objeto implementar un sistema contable adecuado para orientar los aspectos económicos con la búsqueda de herramientas fundamentales que permitan una mejor administración y atención social para lograr el posicionamiento social y cultural dentro de provincia y por ende para sus asociados.

La implantación del Sistema Contable cuenta con la ayuda del programa Informático MONICA 6.0 el que ahorraría tiempo y se aprovecharía de la tecnología informática que día a día sigue cambiando mejorando el manejo económico de la Contabilidad que servirá como una fuente de apoyo para

los empleados del Departamento de Contabilidad, beneficiando con su empleo una rápida y eficiente Información Contable para la toma de decisiones oportunas a los Administradores para una mejor atención social y calidad de servicio a los socios de la organización Sindical.

4.5.- Fundamentos

La información contable debe ser fundamentalmente para:

Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tengan que transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo.

4.6.- Actividades

Planificación

Nuestro objetivo principal es dejar implantado un sistema contable para que la Institución deba lograr sus fines.

El sistema contable está basado en políticas cuyos principios constituyen as reglas de acción para contribuir al logro exitoso de los objetivos, que con lleva a los planes y a sus procedimientos.

Organización

En esta etapa se desplegó habilidades propias en la forma posible en aquellas tareas que se emprendieron para lograr la aplicación del sistema es decir el cumplimiento del trabajo encomendado a satisfacción.

Aplicación

En esta etapa se asignaron responsabilidades desde el principio a un trabajo, tareas, funciones a efectuarse como ejemplo tenemos la persona encargada de caja chica

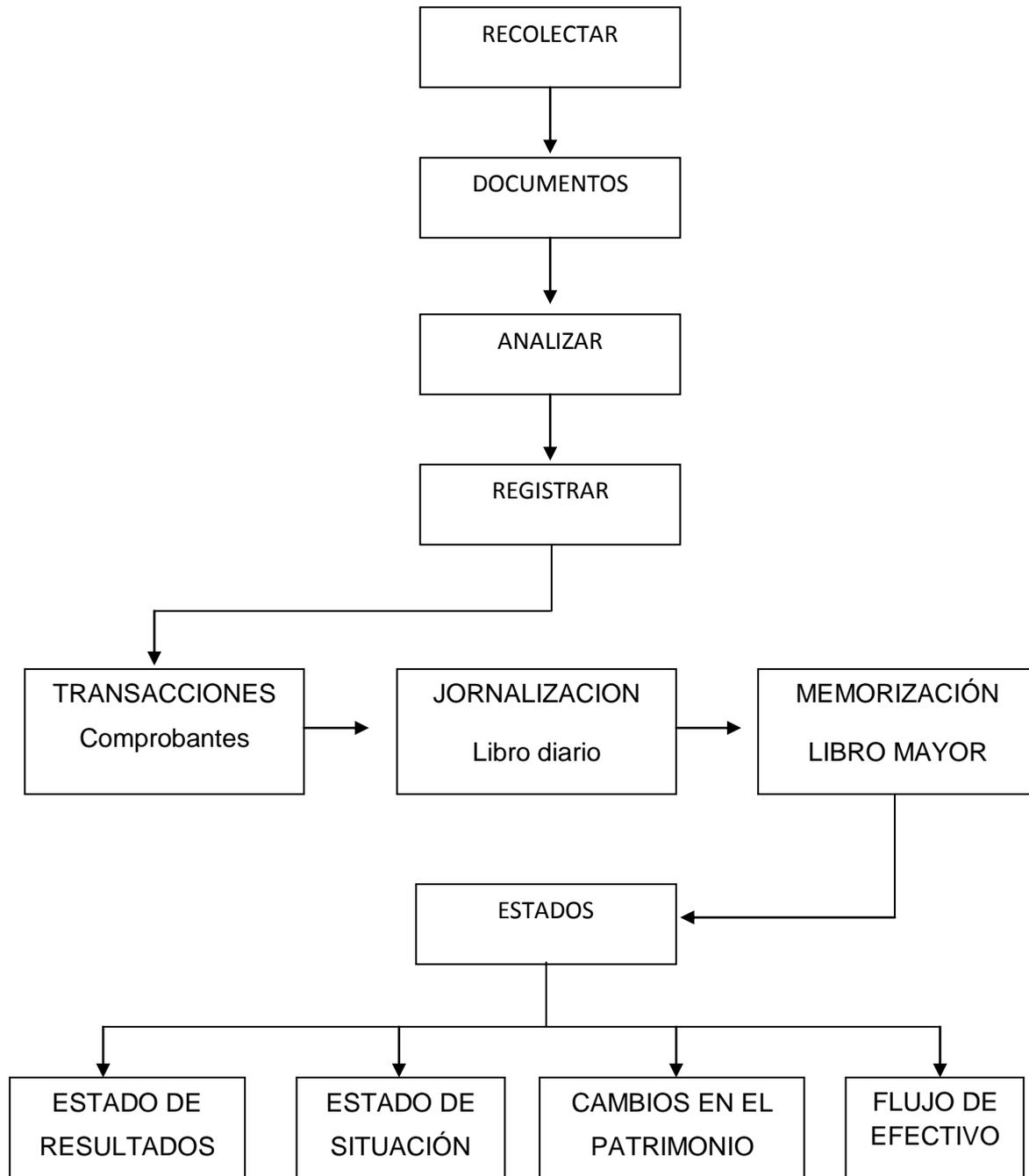
Evaluación

Verificación de cumplimiento de actividades de organización y aplicación, en los plazos establecidos.

Este sistema contable podemos evaluar desde el punto de vista de nuestro objetivo que se encuentra dentro de los parámetros como son: La planificación, políticas, planes, procedimientos, organización, delegación de autoridad, y delegación de funciones. Todas estas fases están dentro del manual de procedimientos, los mismos que persiguen el objetivo propuesto.

4.7.- Desarrollo de la propuesta

Estructura del Sistema Contable



En el mundo globalizado de hoy, implantar un Sistema Contable en el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos se ha convertido en un anhelo para los Directivos, lo que implica el hacer grandes esfuerzos para lograrlo.

La implantación del Sistema Contable cuenta con la ayuda del programa Informático MONICA 6.0 el que ahorraría tiempo y se aprovecharía de la tecnología informática que día a día sigue cambiando mejorando el manejo económico de la Contabilidad que servirá como una fuente de apoyo para los empleados del Departamento de Contabilidad, beneficiando con su empleo una rápida y eficiente Información Contable para la toma de decisiones oportunas de los Administradores y canalizando recursos para una mejor atención social y calidad de servicio a los socios de la organización Sindical.

La Institución cuenta con los Ingresos de una Estación de Servicio, Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales y la Administración de recursos provenientes de las aportaciones de los socios, rentas de inmuebles y servicios de funeraria.

Los gastos de la Entidad se constituyen la mayoría en imprevistos sin existir un programa de gastos, análisis previo de las necesidades básicas Y carece de presupuesto impidiendo de esta manera proyectarse a futuro.

Conjuntamente con el crecimiento de la Institución se hace necesario el diseño de un sistema contable integrado que incluya la aplicación presupuestaria permitiendo el control interno del flujo de los recursos, diseño enmarcado en

normas y procedimientos legales para lograr una mejor administración y cumplimiento de los objetivos Institucionales.

4.8.- Condiciones prácticas del Sistema Contable

- Debe reflejar las previsiones administrativas y controlarlas
- Debe producir la especialización de períodos de tiempo, para señalar sucesivas situaciones de la Institución
- Estas situaciones han de presentarse en forma continuada, sin retrasos a medida que las operaciones se realizan
- Debe usar una unidad estable de medida de valor,
- Ha de responder a la verdad de los hechos y también a la exactitud de las valoraciones a los mismos asignados
- No debe enmendarse nunca: lo escrito debe permanecer
- Ha de estar rodeada de garantías legales
- Los métodos utilizados han de responder a un correcto sistema técnico adaptado a las necesidades de la Institución
- Toda anotación contable debe tener una justificación lógica, jurídica y matemática en una operación administrativa demostrable

4.9.- Sistemas y Procedimientos

Elementos de los Métodos Contables

Los Elementos esenciales son:

- a) El inventario que presenta la relación ordenada |de todos los valores que constituyen el patrimonio. Esta situación ha de ser comprobada por estados de situación cuentas y balances.
- b) Los libros o conjuntos de hojas ordenadas, ligadas o no, en que se hacen las anotaciones y se llevan las cuentas.
- c) Las cuentas, en que se han de anotar las operaciones debidamente valoradas.
- d) Los balances periódicos o estados de comprobación.
- e) El balance general, que ha de reflejar la situación del patrimonio a fin del ejercicio y los resultados de la gestión

Para la implantación del Sistema Contable se aplicó un programa computarizado llamado Mónica Versión 6.0 existente en la Institución y con esta aplicación la teneduría de libros por partida doble se fundamenta en los siguientes principios contables:

- a) No hay deudor sin acreedor, puesto que en cualquier operación administrativa son necesarios los dos elementos de la relación cambiaría.
- b) Como consecuencia del anterior, la suma del valor que se adeude a una o varias cuentas ha de ser igual a la que se abone a otra u otras varias referidas a un mismo hecho contable.

- c) En cualquier momento la suma de las cantidades deudoras que figuran en el debe de todas las cuentas debe ser igual a la de las cantidades acreedoras que figuran en el haber

Podemos señalar como característica básica de la partida doble

- a) El mantenimiento permanente de la igualdad contable

$$\text{DEBE} = \text{HABER}$$

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{CAPITAL} + \text{RESULTADOS}$$

- b) La utilización de cuentas distintas para representar

- Los elementos que constituyen el Patrimonio
- Las relaciones con terceras personas
- Las distintas fases y situaciones de los procesos económicos
- Las previsiones y los hechos.
- Las posibilidades de futuras modificaciones patrimoniales

4.9.1.- Administración

En la Administración el proceso sistemático de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros del directorio en el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos necesita una reestructura partiendo desde la actualización de los Estatutos y Reglamentos existentes y de conseguir las

reformas propuestas usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas a través de actividades.

4.9.2.- Control

La importancia del control se basa en el hecho de que la labor del administrador consiste en lograr resultados en las áreas clave de obligación, aunque es el personal el que debe realizar el trabajo corresponde al administrador la responsabilidad de los resultados. Debe desarrollar y utilizar el control para asegurar el nivel deseado de logros; dicho sistema le permitirá saber en todo momento y sin contratiempos si el trabajo es adecuado

Tipos de Sistemas de Control

- ✚ Al aplicar los controles para estandarizarlos la relación del trabajo y de este modo, aumentar la eficacia y reducir los costos se deben incluir estudios de tiempo y movimiento, inspecciones, procedimientos por escrito o programas de acción
- ✚ Controles para evitar el robo, malgasto o mal uso del capital de la Institución. Estos controles delimitan la división de responsabilidades, la separación de tareas, custodia. Las actividades contables, proporcionan un sistema adecuado de autorización y registro de mantenimiento.

- ✚ Controles para estandarizar las normas de calidad que cumplan con las especificaciones señaladas por los clientes en la Estación de Servicio y los Asociados.

- ✚ Controles diseñados para establecer los límites dentro de los cuales se ejerce la autoridad delegada, sin aprobación de la administración general, los manuales de procedimientos, las políticas y las fiscalizaciones internas ayudarán a definir los límites dentro de los cuales tendrán autoridad los subalternos.

- ✚ Controles para medir la realización del trabajo. Los informes especiales, el rendimiento por hora o por empleado, las fiscalizaciones internas y presupuestos son típicos de estos controles.

- ✚ Controles para planear y programar las operaciones. Estos incluyen pronósticos de las ventas y de producción, presupuestos, diversas normas de costos y de medición del trabajo. Controles necesarios para que la administración conserve el balance de todos los planes y programas de la Organización. El presupuesto general, los estatutos, reglamentos, manuales de políticas, y los manuales y técnicas de organización son típicos de estos controles. La aplicación de tales controles propende a mejorar o aumentar las ganancias

- ✚ Controles diseñados para motivar a los trabajadores y empleados del Sindicato de Choferes de Los Ríos a fin que contribuyan con su mejor

potencial. Tales controles implican necesariamente el reconocimiento de los logros mediante ascensos, premios o estímulos por sugerencias o alguna manera de compartir las ganancias.

Si el sistema de control ha de lograr su finalidad, se debe estructurar desde un punto de vista técnico y administrativo adecuadamente. El objetivo de una administración eficaz es prevenir o minimizar los problemas humanos cuando estos surjan.

4.9.3.- Guías para Administrar Sistemas de Control

Para administrar en el sistema de control debemos considerar algunos aspectos:

- ✚ **Comunicación.** El Administrador debe comunicar, conversar y obtener el mayor grado posible de integración entre su personal hacia las metas y objetivos de la unidad o departamento y sus tareas individuales.
- ✚ **Instrucción.** El administrador debe instruir a los subordinados respecto a la finalidad del control, es decir, ayudar a cumplir las metas institucionales.
- ✚ **Apoyo.** En su trato diario con los clientes, socios, subordinados y en particular con aquellos implicados con el aspecto de control, el administrador debe crear un clima de ayuda y apoyo en que la gente

esté convencida de su gran interés por ayudarles a realizar su trabajo de la mejor manera posible.

- ✚ Revisión. Para lograr la integración hay que reforzar la verdadera finalidad de control y lograr resultados orientados. El administrador debe revisar conjuntamente con el Sub-administrador de la Estación de Servicio y el Secretario de Economía o con el grupo entero del directorio el nivel de los logros y progresos en los objetivos. Esto incluye las ideas de todos respecto a como resolver los problemas y dificultades, cursos de acción, alternativas a tomar y desarrollo de planes de acción.

En resumen la realización eficaz de una función de control va mas allá del diseño de un sistema de control que esté técnicamente adecuado.

4.9.4.- Políticas y Procedimientos

Se conformaron para el Sindicato de Choferes Profesionales de Los Ríos las siguientes políticas

- a) Manejo de actividades por separado (Caja Sindical y Caja Estación de Servicio).
- b) Control del efectivo con depósitos a tiempo
- c) Supervisión al personal
- d) Manejo y administración de bienes y enceres
- e) Coordinación de actividades

En cuanto a la información económica se necesita cambios que partan desde:

- a) La capacitación al personal encargado de la Administración
- b) Información oportuna de ingresos y egresos
- c) En el manejo de personal y distribución del trabajo
- d) En el distribución de trabajo para tener información a tiempo
- e) La aplicación de un programa contable

Entre las políticas administrativas utilizadas por los responsables de manejo económico se anotan las siguientes:

- a) Organización, para alcanzar los objetivos institucionales
- b) Control, para que exista un correcto manejo económico
- c) Coordinación, para que las actividades a desarrollarse se cumplan y alcancen las metas propuestas
- d) Contables, para que la Institución vaya al margen de la Ley y evitar problemas a futuro

Como políticas contables se aplican las siguientes

- a) Control de ingresos y egresos
- b) Registro diario de ingresos y egresos
- c) Control de saldos en cuentas bancarias y conciliaciones bancarias
- d) Registros de Clientes
- e) Registros de Socios

Los procedimientos contables aceptados que se aplican se desprenden los siguientes:

- a) Verificación de documentos que respalden cada transacción
- b) Facturación de ventas de bienes y servicios
- c) Registro diario de ingresos y egresos
- d) Control y Supervisión Contable

Luego de estudiar y analizar los Estatutos y Reglamentos se obtuvo lo siguiente:

En la institución se propone implementar un instrumento que permita obtener con anticipación algunos resultados, buscando el empleo adecuado de los recursos que permita prever las condiciones económicas de la empresa en las áreas como el endeudamiento, la situación de liquidez, la naturaleza de las transacciones financieras, además implica materializar los planes institucionales en información cuantitativa y monetaria, es igualmente el cimiento de los estados financieros proyectados y representa la base de la toma de decisiones.

En nuestra empresa por el hecho de ser asociación gremial, el presupuesto constituye una herramienta importantísima ya que todas las organización sindicales se basan en un presupuesto de gastos para planificar actividades con fin de obtener mayores ingresos o establecer cuotas o asignaciones personales que contribuyan con las aspiraciones de los asociados y

administradores por tanto pretende conseguir la mejor utilización de los recursos para destinarlos a un mayor beneficio social y cumplir con los objetivos de la Institución.

Entre las reformas propuestas se ha observado que las aportaciones de socios se situaron en el 1% aproximado del salario básico unificado es decir \$2.50 dólares mensuales, mientras que las cuotas extraordinarias ascendían a \$. 25 dólares al año y las cuotas por fondo mortuario en \$.0,50 por socio, por tanto una vez analizada la situación económica en la actividad gremial se consiguió mediante reformas que se incrementen las cuotas ordinarias a \$.4 dólares mensuales, las cuotas extraordinarias a \$.5 dólares mensuales y las cuotas para fondo mortuario a \$.1,50 dólares por cada socio fallecido.

Entonces veremos la relación del incremento:

	ANTES	HOY
Cuotas Ordinarias	30.00	48.00
Cuotas Extraordinarias	25.00	30.00
Fondo Mortuario por socio fallecido:		
Fallecieron 10 socios por c/u tenemos	<u>5.00</u>	<u>180.00</u>
Total al año	USD. \$ 60.00	USD. \$ 158.00

Esto proporcionaba al año un ingreso por 385 socios de USD \$.23.100,00 y actualmente es USD \$.60.830,00, un incremento de USD \$.37.730,00 es decir el 62% que servirá para destinarlos a fin social.

Con este incremento se establece que solamente con el aporte de los socios la organización estaría en capacidad de cubrir todos sus gastos corrientes, mientras que los ingresos por las actividades restantes estarían destinados a obras sociales y cumplimiento de los objetivos Instituciones y engrandecimiento de la misma.

En cuanto a la Estación de Servicio, era otra fuente de entrada como para financiar obras para el gremio; pero tuvo que cerrar sus puertas debido a la mala administración de Directorios anteriores.

4.9.5. Recursos

Humanos

Para el desarrollo de este proyecto intervinieron dos personas como investigadoras del problema, contando con la colaboración del departamento administrativo, contable y el técnico, estos funcionarios tienen una preparación media.

Materiales

Suministros de Oficina

Programa Contable MONICA 6.0

Dos computadores

Sumadoras

Técnicos

Asesoramiento adecuado para la elaboración del proyecto de tesis

4.9.6. Presupuesto

Se compró el sistema contable por el valor de \$500.00 más IVA al contado con un asesoramiento de la aplicación de este sistema por el lapso de 6 meses, el costo fue el mínimo puesto que contamos con el apoyo total de la Institución investigada

4.9.7. Evaluación

- ✚ Fortalecerá el conocimiento previo de los empleados del Departamento de Contabilidad, fomentando una motivación y perspectivas de nuevas ideas.
- ✚ Beneficia el desarrollo del manejo de la Contabilidad, como fuente de información proyectadas hacia un futuro de éxito.

- ✚ Se logra la eficiencia en la entrega de información y datos oportunos para la tomas de decisiones.
- ✚ Se designan recursos para lograr una mejor atención a los socios con calidad de servicio.

CONCLUSIONES

- ✚ Por falta de aplicación de un sistema contable, la Institución carece de resultados veraces y oportunos para la toma de decisiones
- ✚ Basados en la investigación se concluye que los servicios de atención a las necesidades de los socios no satisfacen a la mayoría.
- ✚ La carencia de control, la falta de conocimiento y preparación de los administradores no han permitido tomar decisiones acertadas para un manejo económico adecuado.
- ✚ La mayoría de Directivos y Socios consideran que la implementación de un Sistema Contable Informático ayudará al manejo con transparencia de los recursos económicos.

RECOMENDACIONES

- ❖ La planta administrativa debe recibir cursos de capacitación que conlleven a la actualización de sus conocimientos y se eviten las falencias.

- ❖ Para mejorar la atención a sus socios es necesaria la aplicación de los reglamentos y estatutos.

- ❖ Es necesario seguir con el sistema contable el mismo que permita la obtención de sus estados financieros al día basados en su veracidad

- ❖ La implantación del Sistema Contable servirá para el control de los recursos económicos, visualizando así sus ingresos y egresos para la toma de decisiones.

- ❖ El Sindicato de Choferes de Los Ríos requiere de un sistema contable computarizado moderno, ya que de esta manera mejorar la eficiencia del manejo de la contabilidad y la entrega de la información.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Grupo Editorial Océano, Enciclopedia Autodidáctica: Contabilidad. Editorial Océano, 2007 Volumen II, Pag. 758-797
- ✚ Meyer Jean. Gestión Presupuestaria
- ✚ Internet. Contabilidad, Administración, Presupuesto
- ✚ Biblioteca para Dirección de Empresas, Contabilidad de Costes
- ✚ Ediciones, Distribuciones SA. Jorge Juan 30 Madrid, 2005
- ✚ Tomo VI Revista Entrepreneur 30/08/2003.
- ✚ Relaciones publicas exitosas, biblioteca del ejecutivo, por MOI ALLI, Editorial Grijalbo, 2004.
- ✚ Agenda Tributaria, Guía Tributaria Contable, Diccionario Contable, Ediciones Contables, Ecuador, 2006. Pag. 95-100

ANEXOS

MODELO DE EVALUACIÓN

Etapas del proyecto	Aspectos a evaluar	Actividades de evaluación	Responsable	Calendario de ejecución	Costo	Información y seguimiento
PLANIFICACIÓN	Políticas Planes Procedimiento	Aplicación del sistema contable basado en reglas y procedimientos	Grupo asesor/Egresadas Diana Montenegro y Neiva Tirapé	Abril / 2012	\$ 300.0	egresadas
ORGANIZACIÓN	Tareas Autoridad Responsabilidad					
APLICACIÓN	Al sistema contable					
EVALUACIÓN	Resultados satisfactorios por la aplicación del sistema					

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE LOS RÍOS

La información solicitada es estrictamente confidencial, los datos obtenidos serán de utilidad para el trabajo de investigación, contando con su ayuda anticipo mis agradecimientos.

Destinatario: Miembros del Directorio

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1.- Respecto de los servicios que se prestan a los socios, cual es su criterio, el o los que considera como mejores

Atención Médica	_____
Ayuda por Enfermedad	_____
Ayuda por Accidentes	_____
Capacitación	_____
Asesoría Jurídica	_____
Jubilación	_____

2.- Conoce usted cuál es la Situación económica actual de la Institución?

Si.....

No.....

3.- Cree usted que la forma en que se maneja la información económica, permite que se decisiones oportunas para la Institución y los socios?

SI..... NO.....

De responder SI, Explique por qué

4.- Cuales son las políticas administrativas que se aplican para garantizar el manejo técnico de los recursos económicos de la Institución?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

5.- Cuales son los cambios que consideran deben ejecutarse en el manejo de la información económica Institucional

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

6.- Conoce cuáles son las políticas contables que se aplican dentro de la Institución?

SI..... NO.....

7.- CONOCE USTED LAS normas de procedimientos contables aceptados están siendo aplicados en la actual administración?

SI..... NO

8.- CONOCE COMO se EFECTÚA el control del manejo económico en Sindicato?

SI..... NO

9.- CONOCE Cuales son las normas LEGALES que rigen a la Institución?

SI..... NO.....

10.- Ha detectado alguna vez falencias en el manejo económico institucional?

SI..... NO.....

11.- Ha intervenido alguna vez para corregir falencias en el manejo económico institucional?

SI NO

12.- Se preocupa Ud. para que los socios conozcan los estados financieros institucionales?

SI..... NO.....

ENCUESTA A LOS RESPONSABLES DEL MANEJO ECONÓMICO

1.- Cuáles son las políticas administrativas que usted aplica para el manejo de los recursos económicos?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

2.- Cuáles son las políticas administrativas que usted aplica para el manejo de los recursos económicos de la Institución?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

3.- Cuales son las políticas contables que usted aplica dentro de la Institución?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

4.- Cómo considera que se puede organizar de mejor manera a la Institución en el aspecto económico?

5.- Cuáles son los procedimientos contables aceptados que aplica en su trabajo?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

6.- Cuáles son las normas contables aceptados que aplica en su trabajo?

- a. _____

- b. _____
- c. _____
- d. _____

7.- Cuida que las transacciones tengan documentos que sirvan de evidencia?

SIEMPRE....

A VECES

NO

8.- Cree usted que es necesaria la aplicación de un nuevo sistema contable

Si

No

De RESPONDER SI, EXPLIQUE POR QUE

9.- ¿Cuáles son, en su criterio, los elementos o aspectos que le faltan al actual sistema contable de la institución?

10.- ¿Cuáles son, en su criterio, los elementos o aspectos que debe contener un nuevo sistema contable para esta institución?

LE AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACIÓN

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE LOS RÍOS

La información solicitada es estrictamente confidencial, los datos obtenidos serán de utilidad para el trabajo de investigación, contando con su ayuda anticipo mis agradecimientos.

Destinatario: Socios en General

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1.- Conoce usted cuál es la Situación actual de la Institución?

Si..... No.....

2.- Cree usted que a la Institución le hace falta un cambio en el manejo económico?

Si..... No.....

3.- De responder si. EXPLIQUE CUALES?

4.- Que aspecto dentro de la Institución debería tener mayor importancia?

- Económico
- Social
- Cultural
- Humano

Explique las razones de su elección

.....

5.- Conoce las políticas para el manejo económico de los recursos de la Institución?

Si

No

De responder No, explique por qué?

.....
.....

6.- Conoce las normas y procedimientos de control aplicados para el manejo de los recursos económicos de la Institución?

Si

No

7.- Sobre la información respecto de las normas y procedimientos de control aplicados para el manejo de los recursos económicos de la Institución .

 Cuando las ha solicitado, se la han hecho

 Cuando las ha solicitado tardan en proporcionarla.....

 Pocas veces la proporcionan.....

 Nunca la proporcionan.....

8.- Cuáles servicios considera usted que se deben modernizar?

a. _____

b. _____

c. _____

9.- Cuáles son las necesidades que considera prioritarias para el socio?

a. _____

b. _____

c. _____

10.- Cree usted que la burocracia del Sindicato para ser beneficiario de una ayuda necesita cambios? ¿Por qué?

.....

LES AGRADECEMOS