



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR**

**AUTOR: PAOLA ELIZABETH LASLUIA CÓNDOR**

**TEMA: DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA RASTRACK  
SATELITAL ECUARASTRACK S.A.**

**DIRECTOR: ECO. HOLGER, ROMO  
CODIRECTOR: ECO. LARA, JUAN**

**SANGOLQUI, NOVIEMBRE – 2014**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE**  
**INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA**

**CERTIFICACION DE TUTORIA**

Eco. Holger Romo - Eco. Juan Lara

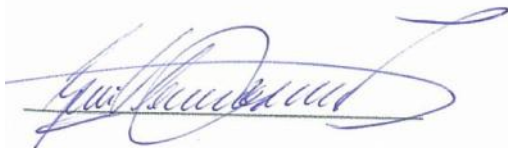
**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A.* realizado por Paola Elizabeth Lasluisa Córdor, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a que el establecimiento de procedimientos dentro de una entidad es fundamental para un adecuado direccionamiento de las operaciones, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de *un* documento empastado y *un* disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Paola Elizabeth Lasluisa Córdor que lo entregue a Eco. Galo Acosta, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Noviembre 2014



Eco. Holger Romo

**DIRECTOR**



Eco. Juan Lara

**CODIRECTOR**

**UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS - ESEPE**  
**INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**PAOLA ELIZABETH LASLUIA CONDOR**

**DECLARO QUE:**

El proyecto de grado denominado *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A.*, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las normas APA y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolqui, Noviembre 2014.



**PAOLA ELIZABETH LASLUIA CONDOR**


**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE**  
**INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Paola Elizabeth Lasluisa Córdor

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución el trabajo “Diseño De Procedimientos De Control Administrativo Y Contable Para La Empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolqui, Noviembre 2014.



**PAOLA ELIZABETH LASLUISA CONDOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitir que culmine con éxito el presente trabajo, por la confianza que me permitió tener de mis capacidades para lograr mis sueños y enseñarme a aceptar lo que no puedo cambiar.

A padre Alfredo y mi madre María por creer, confiar en mí y por ser parte fundamental de mi vida

A mis hermanas, cuñados y sobrinos de los cuales he recibido alegrías, cariño y aliento para conseguir mis metas planteadas.

A mis amigos con los cuales he compartido buena parte de mi vida y con los cuales empecé y he concluido una de mis metas.

**Paola Elizabeth Lasluisa Córdor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la salud y bendiciones recibidas en el transcurso de mi vida, por cada experiencia que la considere buena o mala ya que de todas ellas he aprendido, por no dejar que me rinda a mis sueños en los momentos que los considere difíciles, por las personas que hizo que formaran y formen parte de mi vida y que de una u otra manera aportaron para la culminación de esta etapa.

A mis padres por su apoyo incondicional, comprensión, por sus enseñanzas, sus palabras de aliento, amor y motivación recibida cuando lo necesite, por creer en mí.

A mis hermas por su motivación constante para que culmine el presente trabajo y continúe con mis metas planteadas.

A mis amigos de los cuales recibí aliento para ponerle más ganas, esfuerzo y dedicación a este trabajo.

A mi director de tesis Eco. Holger Romo y mi codirector Eco. Juanito Lara, de los cuales recibí tiempo, apoyo, conocimientos y dirección para la elaboración del presente trabajo.

**Paola Elizabeth Lasluisa Córdor**

## INDICE GENERAL

<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b> .....	1
<b>1.1. ANTECEDENTES</b> .....	1
<b>1.2. BASE LEGAL DE LA EMPRESA</b> .....	2
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA EMPRESA</b> .....	5
<b>1.3.1.OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
<b>1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	5
<b>1.4. LA EMPRESA</b> .....	6
<b>1.4.1. RESEÑA HISTORICA</b> .....	6
<b>1.4.2. GIRO DEL NEGOCIO</b> .....	8
<b>1.4.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b> .....	9
<b>1.4.4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES</b> .....	10
<b>1.4.5. MISION</b> .....	11
<b>1.4.6. VISION</b> .....	11
<b>1.4.7. CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	12
<b>1.5. ORGANIGRAMAS</b> .....	12
<b>1.5.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL</b> .....	13
<b>1.5.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL ACTUAL</b> .....	14
<b>1.5.3. ORGANIGRAMA PERSONAL</b> .....	21
<b>CAPITULO II</b> .....	24
<b>2. ANALISIS SITUACIONAL</b> .....	24
<b>2.1 ANALISIS INTERNO</b> .....	24
<b>2.1.1 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS FINANCIEROS</b> .....	24
<b>2.1.1.1 AREA DE CONTABILIDAD</b> .....	24
<b>2.1.1.2 AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS</b> .....	27

<b>2.1.2 DESCRIPCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	29
<b>2.1.2.1 AREA DE VENTAS</b> .....	29
<b>2.1.2.2 AREA DE INVENTARIO Y DESPACHO</b> .....	31
<b>2.1.3FACTORES INTERNOS</b> .....	33
<b>2.2 ANALISIS EXTERNO</b> .....	34
<b>2.2.1 INCIDENCIA MACROECONOMICA</b> .....	34
<b>2.2.1.1 FACTOR ECONÓMICO</b> .....	35
<b>2.2.1.2. FACTOR POLÍTICO</b> .....	42
<b>2.2.1.3. FACTOR SOCIAL</b> .....	43
<b>2.2.1.4 FACTOR TECNOLÓGICO</b> .....	48
<b>2.2.2. INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS</b> .....	50
<b>2.2.2.1. COMPETIDORES DE LA INDUSTRIA</b> .....	51
<b>2.2.2.2. CLIENTES</b> .....	53
<b>2.2.2.3. PROVEEDORES</b> .....	55
<b>2.2.2.4. SUSTITUTOS</b> .....	57
<b>2.2.3 AMENAZAS Y OPORTUNIDADES</b> .....	59
<b>CAPITULO III</b> .....	60
<b>3.1. CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS</b> .....	60
<b>3.1.2 CONTROL INTERNO FINANCIERO O CONTABLE</b> .....	60
<b>3.2. PASOS PARA LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	62
<b>3.2.1.FINALIDAD DE LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	63
<b>3.1.2. RECOLECCION DE INFORMACION</b> .....	63
<b>3.1.3. INTEGRACION DE LA INFORMACION</b> .....	64
<b>3.3. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	65
<b>3.4. FLUJOGRAMA</b> .....	65
<b>3.4.1 CARACTERISTICAS</b> .....	66



<b>3.4.2. VENTAJAS DEL DIAGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:</b> .....	66
<b>3.4.3. SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA</b> .....	67
<b>CAPITULO IV</b> .....	69
<b>4. PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVOS Y CONTABLE</b> .....	69
<b>4.1 INTRODUCCION</b> .....	69
<b>4.2. OBJETIVOS</b> .....	70
<b>4.3. DIAGRAMAS</b> .....	70
<b>4.4. PROCEDIMIENTOS RELEVANTES DEL AREA ADMINISTRATIVA Y COTABLE.</b> 82	
<b>4.4.1. VENTAS</b> .....	82
<b>4.4.2. AREA DE CONTABILIDAD</b> .....	91
<b>4.4.3. FACTURACION</b> .....	102
<b>4.4.4 AREA DE BODEGA</b> .....	112
<b>4.4.5. DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b> .....	121
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	133
<b>5.1. CONCLUSIONES:</b> .....	133
<b>5.2. RECOMENDACIONES:</b> .....	136
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	138
<b>ANEXOS:</b> .....	

**INDICE DE TABLAS**

<u>Tabla No.1 Integración De Capital</u> .....	3
<u>Tabla No2 Integración Aumento De Capital</u> .....	4
<u>Tabla No.3 Fortalezas Y Debilidades De La Empresa</u> .....	33
<u>Tabla No. 4 Análisis De Competencia</u> .....	51
<u>Tabla No.5 Principales Clientes De Rastrack Satelital</u> .....	54
<u>Tabla No. 6 Amenazas Y Oportunidades De La Empresa</u> .....	59

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura No.1 Organigrama Estructura Actual .....	13
Figura No.2 Organigrama Funcional Actual.....	14
Figura No. 3 Organigrama Personal Actual .....	21
Figura No. 4 Flujograma De Procesos Contables Actual.....	26
Figura No.5 Flujograma De Proceso De Facturación Actual.....	28
Figura No.6 Flujograma De Proceso De Nueva Venta Actual.....	30
Figura No.7 Flujograma De Proceso Manejo De Inventario Actual .....	32
Figura No.8 Riesgo País A Julio 2014 .....	36
Figura No.9 Variación Riesgo País .....	36
Figura No.10 Evolución De La Inflación Anual .....	38
Figura No.11 Evolución De La Inflación Anual .....	38
Figura No.12 Inflación Anual A Diciembre De Cada Año .....	39
Figura No.13 Tasa De Crecimiento Anual.....	40
Figura No.14 Contribuciones Al Crecimiento Del PIB .....	41
Figura No. 15 Distribución De La Pea .....	44
Figura No. 16 Ramas De Actividad Del Pea.....	44
Figura No. 17 Porcentaje De Personas Víctimas De Un Delito .....	46
Figura No.18 Principales Problemas De Seguridad .....	46
Figura No.19 Porcentaje De Personas Que Utilizan El Internet .....	49
Figura No. 20 Porcentaje De Personas Que Tienen Telefono.....	49
Figura No. 21 Diagrama Estructural Propuesto .....	71
Figura No. 22 Diagrama Personal Propuesto .....	72
Figura No. 23 Diagrama Funcional Propuesto.....	75
Figura No. 24 Diagrama De Flujo Procedimientos Para Una Venta Hoja 1..	91
Figura No. 25 Diagrama De Flujo Procedimientos Para Una Venta Hoja 2..	90

Figura No. 26 Diagrama De Flujo Procedimientos Pago Proveedores Hoja1	97
Figura No. 27 Diagrama De Flujo Procedimientos P. Proveedores Hoja2	..98
Figura No. 28 Diagrama De Flujo – Manejo De Caja Chica .....	101
Figura No. 29 Diagrama Flujo Procedimientos Emisión Facturas Hoja1 ....	106
Figura No. 31 Diagrama Procedimientos Emisión Fac.Trabajos Hoja1 .....	110
Figura No. 33 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Hoja 1 .....	117
Figura No. 34 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Hoja 2 .....	118
Figura No. 35 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Para Demos	120
Figura No. 36 Diagrama De Flujo – Selección De Personal Hoja 1 .....	126
Figura No. 37 Diagrama De Flujo – Selección De Personal Hoja 2 .....	127
Figura No. 38 Diagrama De Flujo – Cobros Con Débito Bancario Hoja 1 .	131
Figura No. 39 Diagrama De Flujo – Cobros Con Débito Bancario Hoja 2 .	132

## RESUMEN

En los últimos años la demanda del servicio de rastreo satelital como una herramienta para el cuidado de los bienes muebles e inmuebles se ha incrementado de manera gradual, permitiendo de esta manera que los usuarios de este servicio puedan administrar y controlar de manera más eficiente sus recursos. Rastrack Satelital es una empresa joven dedicada a la prestación de servicio de rastreo satelital y ha logrado un crecimiento sostenido desde su apertura, por tal motivo al existir mayor actividad en la empresa, es necesario establecer los procedimientos que cada área debe realizar para conseguir óptimos resultados. Por tal motivo la presente tesis propone procedimientos para el área administrativa y contable de la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. para los procesos que se llevan a cabo durante la ejecución normal de las actividades. En el primer capítulo se abordan los aspectos generales de la empresa, describiendo su estructura organizacional, su filosofía empresarial y los diferentes servicios que brindan a sus clientes. El segundo capítulo comprende el análisis situacional en el cual se describe un estudio del macro y micro entorno, tomando en cuenta los factores de mayor influencia para la empresa. En el tercer capítulo se detalla el marco teórico utilizado para el planteamiento de los procedimientos. El cuarto capítulo se establece los procesos del área administrativa y contable a ser descritos, estableciendo a cada uno sus objetivos, documentos que intervienen, alcance, responsable, prohibiciones, políticas, normas, descripción paso a paso de cada actividad y la ilustración gráfica a través de un flujograma. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones establecidas para la empresa.

**Palabras Claves:** Rastreo Satelital / Flujograma/ Procesos Administrativos/ Control Contable/ Compañía de Servicio

## ABSTRACT

In recent years the demand for satellite tracking service as a tool for taking care of personal and real property has increased gradually, thus allowing that service users can manage and control their resources more efficiently . Rastrack Satellite is a young company dedicated to the provision of satellite tracking service and has achieved steady growth since opening for that reason to be more active in the company, it is necessary to establish procedures that each area should make for optimal results. Therefore this thesis proposes procedures for administrative and accounting company area Rastrack Satellite Ecuarastrack SA for processes that are carried out during normal execution of her activities. In the first chapter the general aspects of the company are discussed, describing its organization structure, business philosophy and the different services they provide to their customers. The second chapter includes situational analysis in which a study of macro and micro environment is described, taking into account the most influential factors for the company. The third chapter details the theoretical framework used for the planning of procedures. The fourth chapter describes the processes of administrative and accounting area is set to be described, each establishing goals, documents involved, extent, responsible, prohibitions, policies, standards, step by step description of each activity and graphic illustration through A flowchart. Finally, conclusions and recommendations set out for the company.

**Keywords:** Satellite Tracking/ Flowchart / Administrative Processes / Accounting Control/ Service Company

## **CAPITULO I**

### **1. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

Hace poco tiempo atrás, el pensar en usar aplicaciones para rastreo de vehículos era limitarse a aplicaciones de uso militar, hoy en día el uso de aplicaciones que permita obtener posicionamiento satelital se encuentra en pleno auge, permitiendo así que esta sofisticada tecnología pueda solucionar problemas comunes.

El servicios de rastreo satelital en los últimos años han dejado de ser una herramienta tan solo de prevención en situaciones de robo e inseguridad. En la actualidad este sistema se ha enfocado en resolver problemas de control y administración de flotas desde cualquier lugar.

Tener un adecuado control sobre los bienes ya sean estos de empresas o personas, hoy en día ya es necesario buscar proteger y a la vez controlar a recursos como lo son el humano, vehicular, cargas, etc., a través de un control de movimientos, desempeño de actividades personales, logística, entre otras que en la actualidad ha hecho que la tecnología satelital sea imprescindible para las operaciones normales de una entidad.

Hoy en día las empresas que operan con flotas de vehículos trabajan a diario para lograr una mejora continua de la logística que llevan a cabo dentro de sus operaciones, por ende para tomar decisiones adecuadas es necesario que cuenten con información apropiada de ubicaciones, recorridos, paradas, rutas, entre otros reportes, tanto actuales como históricos que les permita mantener un adecuado control y manejo sobre sus activos

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. es una empresa que se ha enfocado en dar una solución a las empresas que tienen problemas el momento de administrar las flotas de vehículos, a través de un dispositivo de rastreo con una tecnología de transmisión de datos a través de GPS

## **1.2. BASE LEGAL DE LA EMPRESA**

La empresa “RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK” se constituyó mediante escritura pública otorgada por la notaria décimo séptima del cantón Quito, el 15 de Agosto del 2006 y con la inscripción en el Registro Mercantil el 29 de Agosto del mismo año.

Es una empresa ecuatoriana con denominación RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A., domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito y con una duración de (50) años contados a partir de la inscripción de la escritura en el registro mercantil, plazo en el cual podrá prorrogarse, disolverse y liquidarse.

La empresa fue constituida con un capital suscrito de un mil dólares de los Estados Unidos (\$1000,00), dividido en mil (1.000) acciones de una valor nominal de un dólar (\$1,00). El capital social de la empresa fue integrado por 10 accionistas, nueve de ellos con nacionalidad ecuatoriana y el décimo Gabriel Fernando González Escobar con nacionalidad colombiana, por lo que se realizó el respectivo registro de la inversión extranjera ante el Banco Central del Ecuador, el cuadro de capital suscrito y pagado fue integrado de la siguiente manera en el momento de su constitución.



**Tabla No.1 Integración De Capital**

<b>Accionistas</b>		<b>Capital Suscrito</b>	<b>Capital Pagado</b>	<b>Número</b>
<b>Carlos Vicente</b> <b>Guarderas Barba</b>		\$ 150.00	\$ 75.00	150
<b>José Alejandro</b> <b>Guarderas Crovella</b>		\$ 70.00	\$ 35.00	70
<b>Javier Guarderas</b> <b>Crovella</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>Esteban Aladar</b> <b>Guarderas Crovella</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>James Francisco</b> <b>Judge Recalde</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>Sebastián Mauricio</b> <b>Judge Recalde</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>Daniel Enrique</b> <b>Judge Recalde</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>Manuel Alejandro</b> <b>Sandoval Jaramillo</b>		\$ 50.00	\$ 25.00	50
<b>Juan Carlos</b> <b>Peñaherrera Astudillo</b>		\$ 30.00	\$ 15.00	30
<b>Gabriel Fernando</b> <b>Gonzales Escobar</b>		\$450.00	\$ 225.00	450
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1000.00</b>	<b>\$ 500.00</b>	<b>1000</b>

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

El capital pagado fue del 50% el cual se lo depositó en la cuenta de integración de capital creada a nombre de la empresa en el Banco Produbanco.

El 19 de Marzo del 2010, después de la junta general de accionista resuelven realizar un aumento de capital y reforma del estatuto social, para lo que autorizaron que realice los trámites necesarios el Ing. José Rumazo en calidad de Representante Legal de la compañía. La Junta General resolvió realizar una reforma en el estatuto referente al capital social, aumentándolo con la suma de \$ 35 000.00, ascendiendo el total de capital de la compañía a \$ 36 000.00.

Dicho incremento fue íntegramente suscrito y pagado de acuerdo al siguiente detalle.

**Tabla No2 Integración Aumento De Capital**

<b>Accionistas</b>	<b>Capital Actual</b>	<b>Compensación y Créditos</b>	<b>Capital Final</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Carlos Vicente Guarderas Barba</b>	\$220.00	\$7,700.00	\$7,920.00	22%
<b>José Alejandro Guarderas Crovella</b>	\$70.00	\$2,450.00	\$2,520.00	7%
<b>Esteban Aladar Guarderas Crovella</b>	\$50.00	\$1,750.00	\$1,800.00	5%
<b>Xavier Guarderas Crovella</b>	\$50.00	\$1,750.00	\$1,800.00	5%
<b>Alejandro Sandoval Jaramillo</b>	\$50.00	\$1,750.00	\$1,800.00	5%
<b>Juan Carlos Peñaherrera Astudillo</b>	\$30.00	\$1,050.00	\$1,080.00	3%
<b>Gabriel Fernando Gonzales Escobar</b>	\$250.00	\$8,750.00	\$9,000.00	25%
<b>José Xavier Rumazo Vela</b>	\$280.00	\$9,800.00	\$10,080.00	28%
<b>TOTAL</b>	<b>\$1,000.00</b>	<b>\$35,000.00</b>	<b>\$36,000.00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

La empresa para su administrada posee un presidente y representante legal los que constituyen el directorio principal

Por otro lado la empresa se rige bajo las disposiciones emitidas en los siguientes cuerpos legales.

**Ley de Compañías.-** en la sección VI dedicada de la Compañía Anónima, el Art. 143 la define como “Una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de su acciones”, en la misma sección se hace mención a varios aspectos que son tomados en cuenta para la constitución y operación normal de la entidad, entre ellos tenemos los siguientes que son detallados en la ley:

- Capacidad
- Socios
- Responsabilidad
- Constitución
- Capital mínimo
- Administración

**Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.-** establece las obligaciones que la compañía contrae con el sujeto activo al llevar a cabo sus actividades.

**Código de Trabajo.-** posee todos los derechos y obligaciones que tanto el empleador como el empleado deben cumplir al contraer una relación contractual.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Prestación de servicios de rastreo y monitoreo satelital a nivel internacional y nacional para toda clase de vehículos y en general para bienes muebles e inmuebles, así como también para personas, garantizando calidad y transparencia en un marco de responsabilidad y respeto.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Proveer una gran gama de servicios en la administración y manejo de flotas.
- Optimizar los recursos de nuestros clientes, con un grupo de personal calificado y profesional.

- Celebrar todos los actos o contratos que sean lícitos y tengan relación con su objeto social.
- Brindar seguridad, confianza y puntualidad en cada acción que realcemos.
- Demostrar claridad y transparencia en nuestro trabajo.
- Realizar asesoría informática, administrativa, financiera y comercial para la instalación y mantenimiento de toda clase de dispositivos de rastreo o monitoreo de toda clase de vehículos.
- Diseñar e instalar redes de telecomunicaciones y computación
- Establecer, explorar, usar, instalar, ampliar, distribuir, expandir, renovar o modificar redes, servicios de telecomunicaciones, repuestos, hardware y software.
- Importación y exportación, distribución y compra venta directa al por mayor, de toda clase de equipos de seguridad, equipos de radiocomunicaciones, la aplicación de hardware, el desarrollo y aplicación de software.
- Prestar toda clase de servicios relacionados con el campo de la seguridad.
- Comercializar de Licencias de software.
- Realizar auditorías de sistemas de seguridad y computacionales
- Promover, invertir y constituir empresas de misma índole o negocios relacionados.

## **1.4. LA EMPRESA**

### **1.4.1. RESEÑA HISTORICA**

CGB Seguridad es una empresa con más 30 años en el mercado y es una compañía líder en la prestación de sistemas y servicios de seguridad electrónica, tanto para el sector comercial como el residencial a nivel nacional, por otra parte esta RASTROSA una empresa Colombiana con gran prestigio y crecimiento por su calidad, en el servicio de rastreo vehicular. En el año 2006 como consecuencia de una asociación de estas dos prestigiosas empresas y con gran conocimiento en su campo, se constituye Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A, con su nombre comercial CGB Satelital

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. en el transcurso de los años ha tenido un crecimiento sostenido, procurando estar a la vanguardia de las actualizaciones tecnológicas lo que le ha permitido proporcionar un mejor servicio a sus clientes tanto corporativos como particulares.

Esta organización ha logrado crear acuerdos comerciales con sus proveedores con la finalidad que reducir costos sin disminuir la calidad de servicio, entre los principales se encuentran los pactados con Conecel “Claro” el cuál provee del servicio de GPRS y el de Rastrosa empresa colombiana, lo que ha permitido que el servicio sea prestado de manera internacional Ecuador – Colombia, con visiones de llegar a prestar servicio en el Perú.

Sus principales clientes demandan manejo de flotas de vehículos que requieren logística para operar, es así que la empresa se ha capacitado y se ha enfocado en cubrir las necesidades de sus clientes que requieren de logística para manejar flotas de vehículos.

La empresa opera las 24 horas del día los 365 días del año ininterrumpidamente con la finalidad de prestar a sus clientes un servicio de calidad, coordinando conjuntamente con la policía nacional una respuesta ante emergencias que el usuario pueda tener, para cual cuenta con 2 centrales de monitoreo con un personal altamente capacitado en su área para responder ante cualquier acontecimiento que se presente.

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. ha logrado conseguir prestigio y reconocimiento al prestar su servicio a flotas importantes dentro de todo el país entre ellas se encuentra Cementos Lafarge, Distribuidora Importadora Dipor, Tevcol, The Thesalia, Grupo el Comercio, Aglomerados Cotopaxi, OSP y entre otras compañías que trabajan con vehículos de transporte pesado.

### **1.4.2. GIRO DEL NEGOCIO**

La empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. está enfocada a dar servicios de rastreo satelital de vehículos tecnológicamente más sofisticado. Sus clientes son organizaciones que operan tanto a nivel nacional como internacional siendo líderes en sus respectivos mercados.

El enfoque único de tecnología con know how en logística, permite satisfacer a cabalidad las necesidades de control logístico e información que los clientes requieren.

La seriedad y prestigio de Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., así como la tecnología de punta de rastreo satelital, permiten ofrecer el mejor y más confiable servicio de rastreo vehicular disponible en el Ecuador.

La empresa cuenta con distintas áreas de operación para prestar sus servicios. Todo comienza con la obtención de un nuevo cliente con el departamento de ventas, el cual se encarga de la parte contractual y comercial, quien conjuntamente con el departamento contable vincula al nuevo cliente a la empresa.

El siguiente departamento en actuar es el de instalaciones quien se encarga de coordinar la instalación del dispositivo con el cliente para luego entregar la responsabilidad de atención al cliente al departamento de soporte técnico el cual asigna un ejecutivo de cuenta quien estará encargado de capacitar el cliente para el uso del sistema, así como también dar respuesta a las inquietudes y pedidos de los mismos.

### 1.4.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La empresa proporciona a sus clientes varios servicios, los cuales son generados a través de dispositivos de GPS o satelitales que son instalados en vehículos y maquinaria, a continuación se detalla los servicios que poseen los clientes:

**Seguimientos de vehículos:** Localiza al vehículo 24 horas del día y los 7 días a la semana mediante las siguientes vías:

- i. Por internet.
- ii. A través de la Central de Monitoreo
- iii. A través de un SMS
- iv. A través de una Central de Monitoreo Espejo (instalada a nivel local en oficinas del cliente).

- **Reporte históricos:** Obtiene información histórica del movimiento de su vehículo a través de una página web.
- **Botón de pánico:** El vehículo cuenta con un dispositivo fácil de maniobrar para enviar una señal de pánico en caso de emergencia.
- **Bloqueo del encendido del vehículo:** La central de monitoreo asiste al cliente en el bloqueo y desbloqueo de su vehículo para prevenir el uso no autorizado o en caso de hurto.
- **Alerta de Velocidad:** El cliente puede recibir información si su vehículo excede los límites de velocidad establecidos por el Ministerio de Transporte.
- **Salida de Ruta:** El cliente puede recibir notificaciones vía mail cuando su vehículo salga de una zona determinada.
- **Control de Paradas:** El cliente puede recibir notificaciones cuando el vehículo realice paradas mayores en un tiempo determinado.
- **Control de Kilometraje:** El cliente puede recibir notificaciones del recorrido total en kilómetros de su vehículo.

- **Geocercas:** El cliente puede recibir notificaciones del recorrido total en kilómetros de su vehículo.
- **Apertura Remota de Seguros:** La central de monitoreo asiste al cliente a la apertura de los seguros de su vehículo.
- **Recuperación Vehicular:** Asistimos a las autoridades para recuperar el vehículo cuando este sea hurtado siguiendo la localización del mismo vía internet o con nuestra central de control las 24 horas del día.
- **SMS Ilimitados:** El cliente puede consultar la posición de su vehículo con solo enviar un mensaje de texto escrito desde cualquier celular.

#### 1.4.4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., difunde a sus empleados los siguientes valores y principios, los cuales son practicados por cada miembro de la organización en la ejecución diaria de sus actividades.

##### VALORES:

- **Ética:** Todo el personal debe realizar sus actividades con rectitud, conforme al conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
- **Responsabilidad:** El personal debe cumplir a tiempo y con responsabilidad las tareas asignadas por áreas.
- **Respeto:** Debe existir siempre un ambiente de armonía y tolerancia dentro de la organización entre, clientes, empleados y proveedores.
- **Calidad:** Debe aportar cada integrante de la organización con entrega, eficiencia y eficacia en cada servicio brindado.
- **Excelencia técnica:** Todo el equipo de trabajo debe mantener buenas relaciones laborales de manera que la técnica utilizada y brindada en cada servicio demuestre la calidad de la empresa.
- **Confiabilidad y seguridad:** Debe existir responsabilidad y puntualidad en cada actividad o tarea encargada.



**PRINCIPIOS:**

- **Resultados económicos:** Los criterios para tomar decisiones, adquisiciones y relaciones comerciales, incluyen aspectos sociales, ambientales y económicos.
- **Comportamiento corporativo:** Apoyar y reconocer a los empleados que trabajan en la creación de ventajas competitivas para la organización por medios éticos.
- **Los clientes:** Trabajar para comprender y anticipar las necesidades de los clientes, quienes son esenciales para el éxito del negocio.
- **Los colaboradores:** No permitir la discriminación por motivos de raza, género, edad, etnia, nacionalidad, y religión.

**1.4.5. MISION**

"Proveer servicios de rastreo de flotas en Ecuador, basados en personal capacitado y tecnología de punta, con la responsabilidad de mejorar continuamente y comprometidos con la calidad, potenciando sus habilidades para asegurar su plena satisfacción. Asegurar la satisfacción de nuestros clientes, aportándoles con nuestro servicio de rastreo satelital un mejor desarrollo de su actividad y crecimiento de su empresa".

**1.4.6. VISION**

"Ser una empresa rentable, en constante crecimiento, con sentido de ética y responsabilidad social, preocupada por integrar las mejores soluciones de la industria que nos permitan entregar a nuestros clientes la mejor experiencia a través de la cadena de valor".

#### **1.4.7. CULTURA ORGANIZACIONAL**

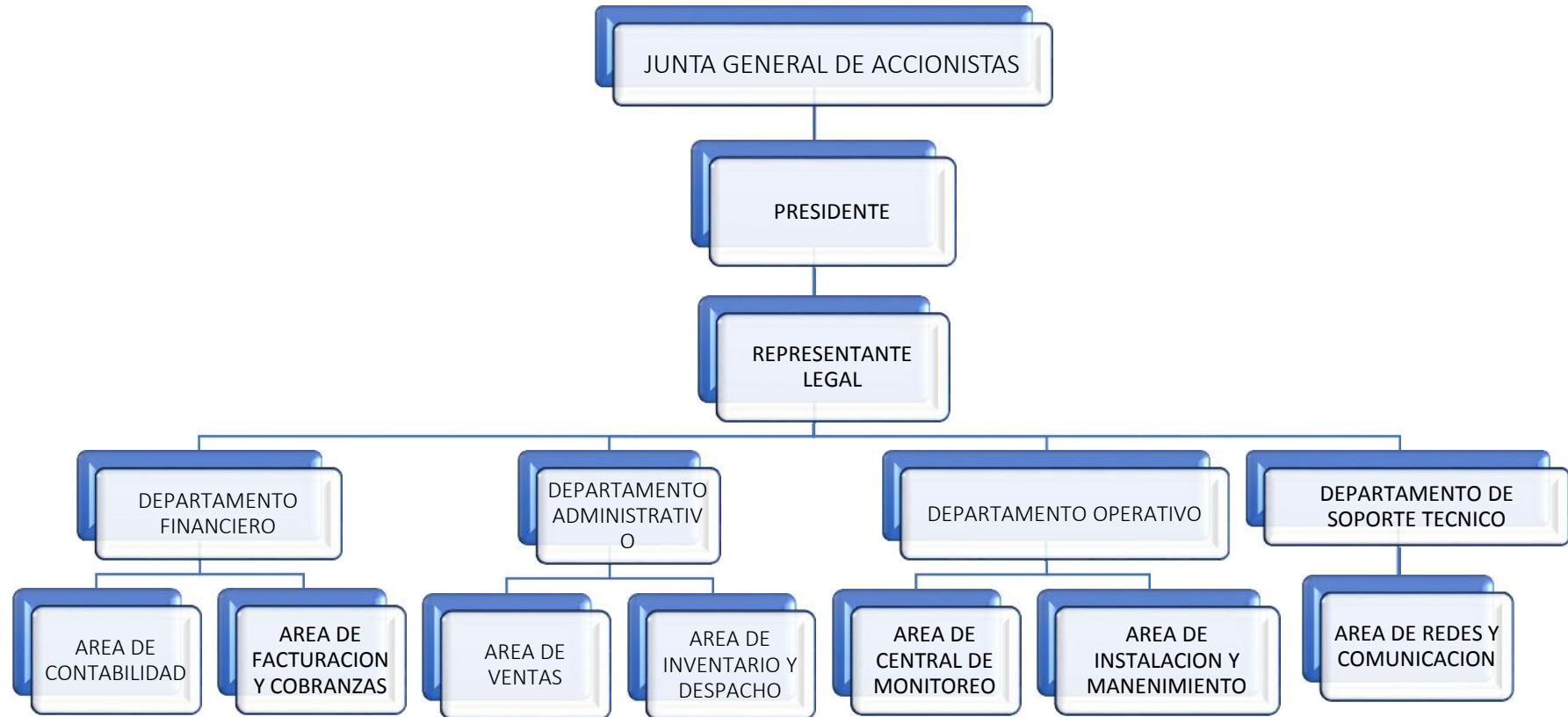
Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. es una empresa con 8 años en el mercado tiempo en el cual ha logrado ganar prestigio por la calidad de su servicio

La empresa cuenta con personal altamente capacitado tanto en su área como en valores éticos para desempeñar sus actividades y para relacionarse con los compañeros de trabajo, lo que ha generado en un ambiente de trabajo de armonía, respeto mutuo, buenas relaciones de trabajo y amistad, logrando así promover un adecuado trabajo en equipo para conseguir los objetivos corporativos planteados.

La gerencia forma parte fundamental en la práctica de valores y buenas costumbres, siendo esta quien fomenta la concientización de la importancia que tiene el prestar un servicio de calidad y enfocado en la práctica de valores éticos.

#### **1.5. ORGANIGRAMAS**

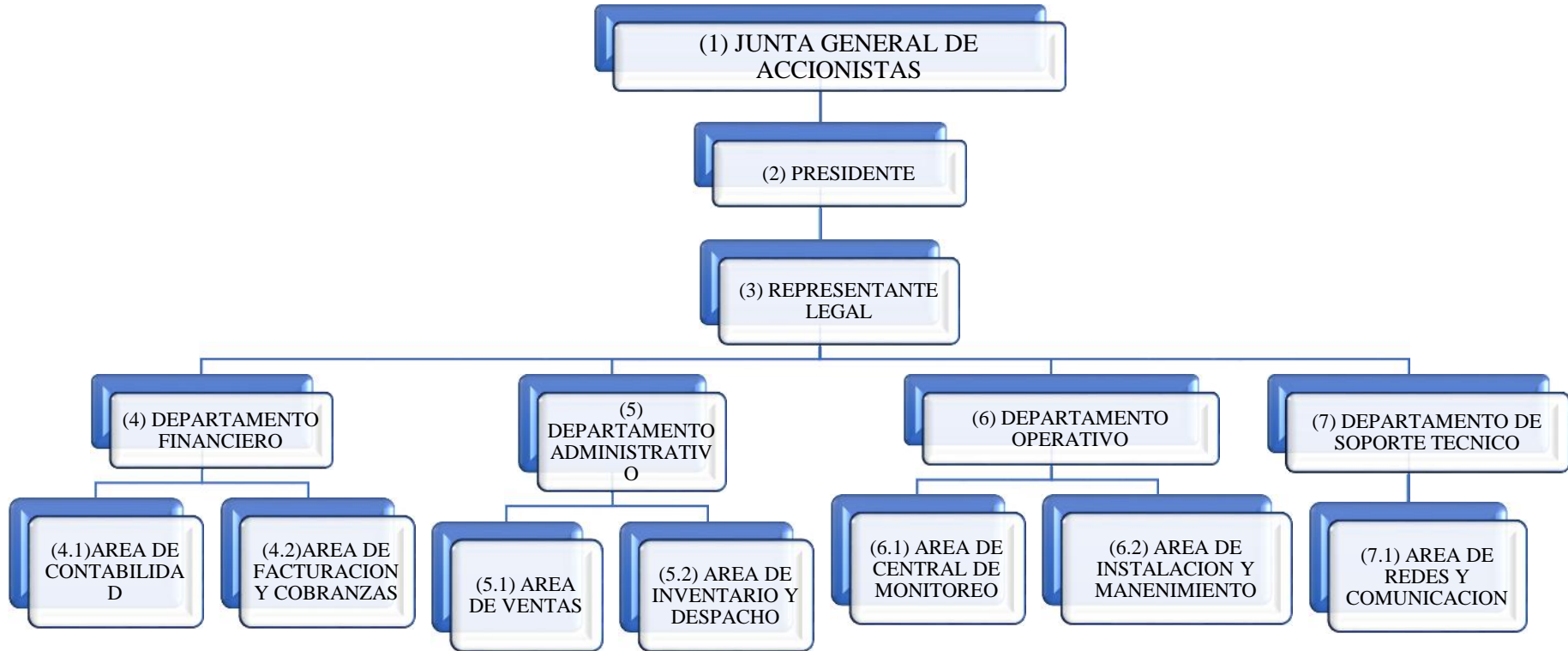
### 1.5.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL



**Figura No.1 Organigrama Estructura Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### 1.5.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL ACTUAL



**Figura No.2 Organigrama Funcional Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## **1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

- Elegir y remover libremente al presidente y al gerente general de compañía
- Resolver sobre el aumento o disminución de capital así como el establecimiento de reservas.
- Acordar la exclusión de accionistas
- Establecer la política de la empresa.
- Resolver sobre la disolución anticipada de la empresa.

## **2 PRESIDENTE**

- Convocar por la prensa a junta ordinaria que se realiza una vez al año dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico
- Vigilar el movimiento económico y la administración.
- Subrogar al Gerente de la compañía con los mismos deberes y atribuciones en caso de ausencia temporal o definitiva, hasta que la Junta de Socios designe un nuevo Gerente General.
- Legalizar y suscribir conjuntamente con el Gerente General los documentos que se requiera para la operación normal de las actividades.

## **3 REPRESENTANTE LEGAL**

- Representar a la compañía legal, judicial y extrajudicialmente y administrar la compañía, sujetándose a los requisitos y limitaciones que impone la ley
- Dirigir e intervenir en todos los negocios y operaciones de la compañía.
- Abrir cuentas corrientes bancarias y girar, cheques u órdenes de pago a nombre y por cuenta de la compañía.

- Firmar contratos o contratar préstamos
- Comprar, vender, hipotecar inmueble y en general intervenir en todo acto o contrato relativo a esta clase de bienes.
- Intervenir a nombre de la compañía, en acciones, participaciones o derechos de otras compañías.
- Tener bajo su responsabilidad todos los bienes de la sociedad y supervigilar la contabilidad y archivos de la compañía.
- Presentar anualmente a la Junta General un informe sobre los negocios sociales, incluyendo cuentas, balances y más documentos pertinentes y un ejemplar de dichos estados, con anticipación a la junta.
- Vigilar el trabajo de funcionarios, empleados, la contabilidad, los archivos de la compañía y llevar los libros sociales.
- Nombrar y realizar contratos de trabajo con empleados y fijar sus remuneraciones, así como terminar la relación laboral por causas legales.
- Elaborar el presupuesto anual y el plan de actividades de la Compañía

#### **4 DEPARTAMENTO FINANCIERO**

- Definir, tabular, estandarizar y medir los indicadores financieros.
- Analizar y generar los reportes.
- Manejo de caja chica

##### **4.1 CONTABILIDAD**

- Elaborar los estados financieros después del término de período del ejercicio contable, el 31 de diciembre de cada año, de conformidad con las normas y requerimientos de los organismos de control.
- Reportar novedades de carácter económico-financiero cuando éstas se presenten.

- Vigilar que todos los documentos generados por actividades económicas de la empresa se encuentren debidamente justificados y autorizados.
- Registrar en el sistema contable las diferentes transacciones.
- Archivar la documentación.
- Obtener los reportes de la cuenta de bancos del sistema contable.
- Elaborar las conciliaciones bancarias.
- Elaboración de flujo de caja.
- Elaborar declaraciones mensuales del IVA percepción y retención
- Elaborar declaraciones mensuales de retenciones del Impuesto a la Renta.
- Preparar la declaración anual del Impuesto a la Renta de la Compañía.
- Actualizar los registros contables auxiliares para que se trasladen al diario general.
- Realizar el Balance de Comprobación para analizar las cuentas contables.

#### **4.2 AREA DE FACTURACION Y COBRANZA**

- Controlar la emisión de facturas.
- Facturar las ventas realizadas de dispositivos nuevos de rastreo
- Emisión de facturas de trabajos varios realizados.
- Emisión de facturas del servicio de rastreo satelital
- Elaboración de reportes de ventas
- Verificar las facturas.
- Envío facturas emitidas a los diferentes clientes
- Estructurar reportes de cartera vencida.
- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación y reducción de las cuentas por cobrar.
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.

## **5 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- Proveer de personal a la empresa
- Analizar leyes, políticas y reglamentos establecidos.

### **5.2 AREA DE INVENTARIOS Y DESPACHO**

- Conocer con exactitud la cantidad de inventario de la organización
- Conocer las características que tienen los diferentes tipos de dispositivos
- Tener un control estricto de las entradas y salidas del inventario.
- Vigilar que el inventario para la venta exista en cantidades suficientes para solventar la demanda.
- Recepción y almacenamiento del inventario importado
- Llevar un método de control de inventario

### **5.1 DEPARTAMENTO DE VENTAS**

- Brindar asesoramiento en cuanto al servicio.
- Realizar una base de datos de los clientes de la empresa.
- Realizar el servicio postventa.
- Identificar el nivel de satisfacción del cliente.
- Definir la estrategia de fijación de precios.
- Determinar las demandas y sus curvas.
- Determinar los segmentos de mercado a atender.
- Realizar trámites de vinculación con el cliente
- Elaboración de folios para compras públicas.
- Capacitación al cliente para el manejo del sistema de control vehicular vía web.



## **6. DEPARTAMENTO OPERATIVO**

- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales
- Estudiar e investigar nuevos procedimientos operativos.
- Preocuparse por la permanente capacitación del personal.
- Atención personalizada al cliente.

### **6.1 MONITOREO**

- Mantener un control de los vehículos 24/7
- Identificar el código personal para cada cliente.
- Conocer el sistema de monitoreo con el fin de poder ubicar a los vehículos.
- Dar soporte al cliente en caso de emergencia por señal de alerta

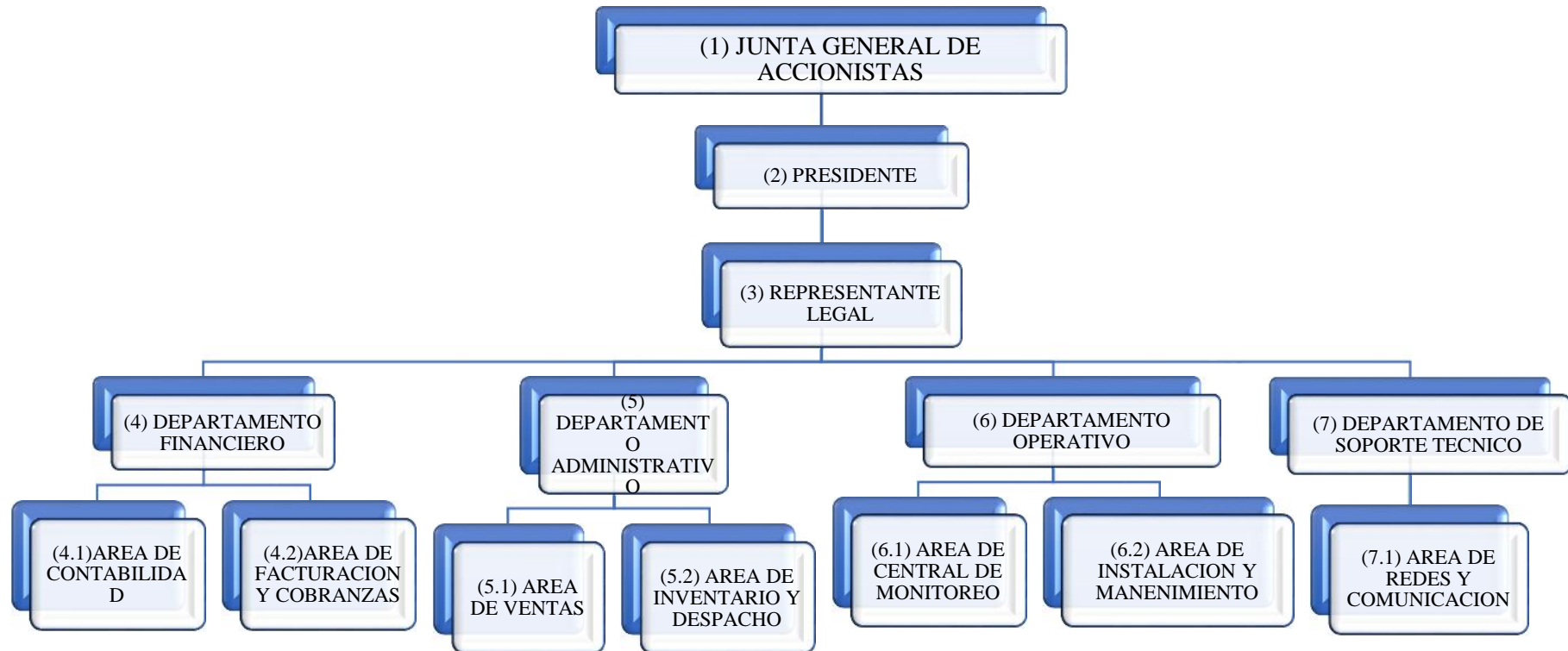
### **6.2 INSTALACION Y MANENIMIENTO**

- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc.; buscando calidad adecuada.
- Coordinar con el cliente trabajos de mantenimiento del dispositivo de rastreo.
- Coordinar con el cliente la instalación de dispositivos nuevos.
- Asignación de trabajos para los técnicos.

## **7.1 REDES Y COMUNICACIÓN**

- Realizar estudios para conocer de la disposición de datos y de la emisión de los reportes, mediante los sistemas computarizados instalados, así como el soporte técnico a brindarse a todos los usuarios de los equipos computacionales, de los diferentes departamentos.
- Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación.
- Manejo de redes y administración de INTERNET
- Soporte Técnico a usuarios
- Diseño y Administración de la página Web
- Capacitación Informática
- Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de los servicios de informática, administración de redes y base de datos, según las necesidades de cada unidad administrativa de la Institución.
- Llevar registros del mantenimiento y de las reparaciones efectuados al equipo computacional.
- Diseñar, implementar y mantener nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes.

### 1.5.3. ORGANIGRAMA PERSONAL



**Figura No. 3 Organigrama Personal Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## **1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

- Carlos Vicente Guarderas Barba
- José Alejandro Guarderas Crovella
- Javier Guarderas Crovella
- Esteban Aladar Guarderas Crovella
- Manuel Alejandro Sandoval Jaramillo
- Gabriel Fernando Gonzales Escobar

## **2 PRESIDENTE**

- Esteban Aladar Guarderas Crovella

## **3 REPRESENTANTE LEGAL**

- Ing. José rumazo

## **4.1 AREA DE CONTABILIDAD**

- Lic. Silvia Llangari
- Paola Lasluisa

## **4.2 AREA DE FACTURACION Y COBRANZA**

- Paola Lasluisa
- Eliana Constante

### **5.1 AREA DE VENTAS**

- Ing. Andrea Moreno
- Paola Vásquez

### **5.2 INVENTARIO**

- Eliana Constante

### **6.1 MONITOREO**

- Gonzalo Cando
- Frankli Lema
- Sthefany Ponce
- Estefani Martínez
- Verónica Segovia
- Soraya Zumba

### **6.2 INSTALACION Y MANENIMIENTO**

- Valeria Cando
- Ángel Aguay
- Patricio Vargas
- Luis Acuña
- Stalin Albarracin

### **7 DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

- Ing. Walter Cabezas
- Hugo Olvera

## **CAPITULO II**

### **2. ANALISIS SITUACIONAL**

En el presente capitulo se realizará un análisis para observar rápidamente el medio ambiente tanto interno como externo al cual se encuentra expuesta la organización y así identificar factores que inciden en el desarrollo del negocio, los mismos que serán definidos como fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, a través de los cuales se podrá establecer estrategias que permitan el mejoramiento de su gestión administrativa financiera.

#### **2.1 ANALISIS INTERNO**

Se tomarán en cuenta factores internos que permita determinar las capacidades que la organización posee, determinar las posibles fortalezas y debilidades para así poder determinar la calidad y capacidad de sus recursos y procesos.

Para realizar el análisis interno se hará uso de los flujogramas, que permitirá conocer las actividades de un proceso y poder identificar los factores que han perjudicado o beneficiado a la entidad, con el fin plantear una mejora en los procedimientos.

##### **2.1.1 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS FINANCIEROS**

###### **2.1.1.1 AREA DE CONTABILIDAD**

En esta área se realiza toda actividad concerniente a la parte contable, la cual está conformada por los siguientes procesos básicos que han sido determinados a través de una observación de campo en la entidad.

**a) Jornalización:** con este procedimiento se recoge día a día los hechos económicos a través del registro de las transacciones efectuadas por el giro del negocio.

**b) Mayorización:** se registra el resumen de los movimientos realizados en las diferentes cuentas, tanto de los valores debitados o como acreditados a cada una. Ma

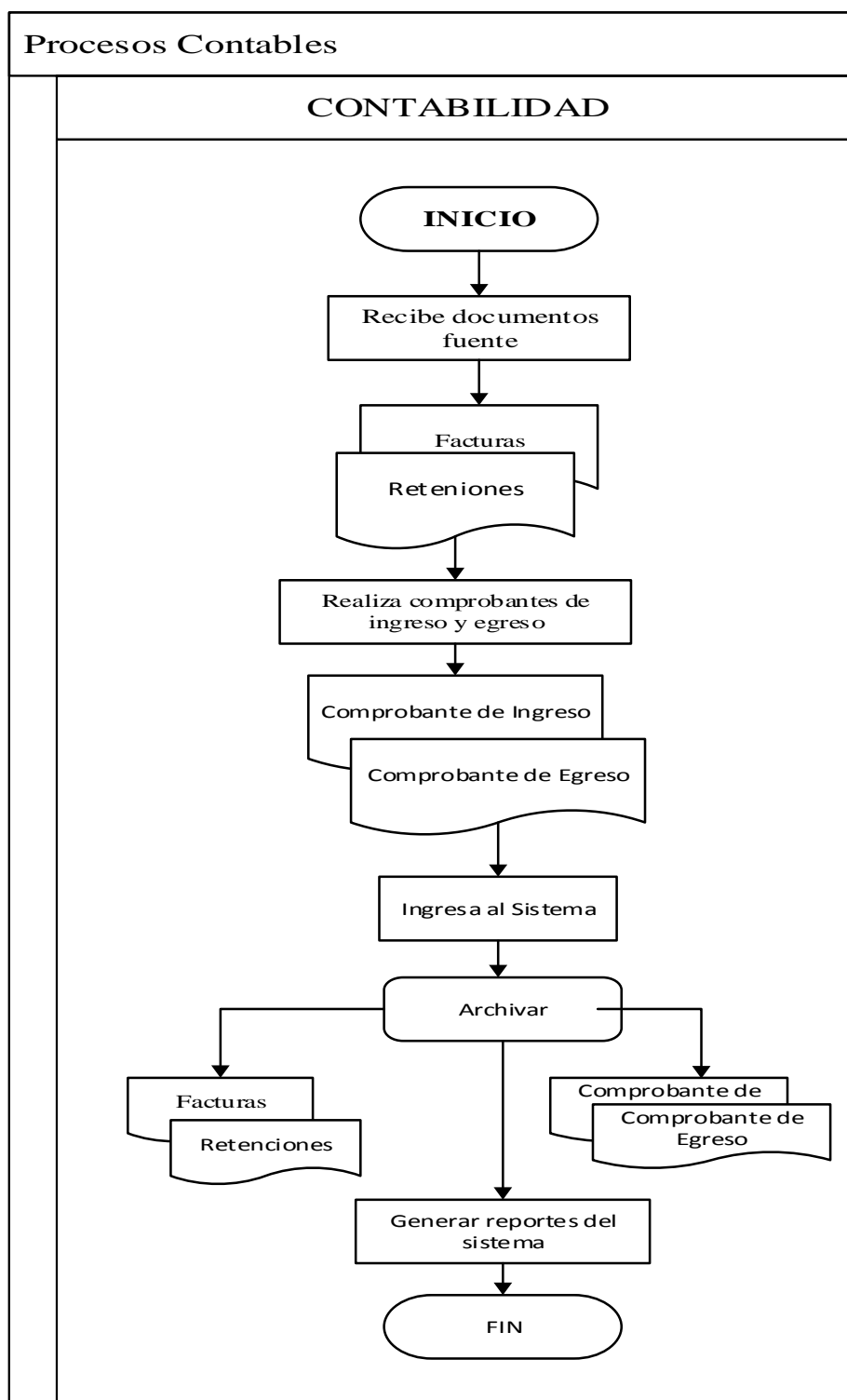
**c) Estados Financieros:** una vez procesada toda la información contable, cada mes se presenta estados financieros a gerencia.

**d) Conciliaciones Bancarias:** se procede con la conciliación de los valores registrados en el libro mayor con los estipulados en el Estado de Cuenta emitido por la entidad financiera.

**e) Declaraciones y Anexos:** se realizan las declaraciones de manera mensual o anual según corresponda cada una de las declaraciones. La información requerida para realizar declaraciones es proporcionada por el sistema de manera automática.

**f) Pago a Proveedores:** Los cheques son emitidos para su pago los días lunes y jueves, para realizar los pagos los días martes y viernes a los diferentes proveedores, pero no se tiene ningún control sobre facturas de compras que ingresan a la empresa.

**g) Reposición Caja Chica:** Se realiza la reposición de caja chica cuando el monto se encuentra en \$100.00 ya que este fondo es utilizado tanto para gastos administrativos como para movilización requerida por los técnicos para realizar los trabajos, sin embargo no se lleva un adecuado control sobre los gastos incurridos con este monto y las reposiciones de caja chica son realizadas sin ninguna supervisión ni revisión.



**Figura No. 4 Flujograma De Procesos Contables Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



### 2.1.1.2 AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS

Este departamento se encarga de la emisión y cobro mensual de las facturas que son emitidas a los diferentes clientes que posee la empresa con el fin de procurar disponer de los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos con el fin de que se pueda cumplir con las operaciones normales para la prestación de servicio.

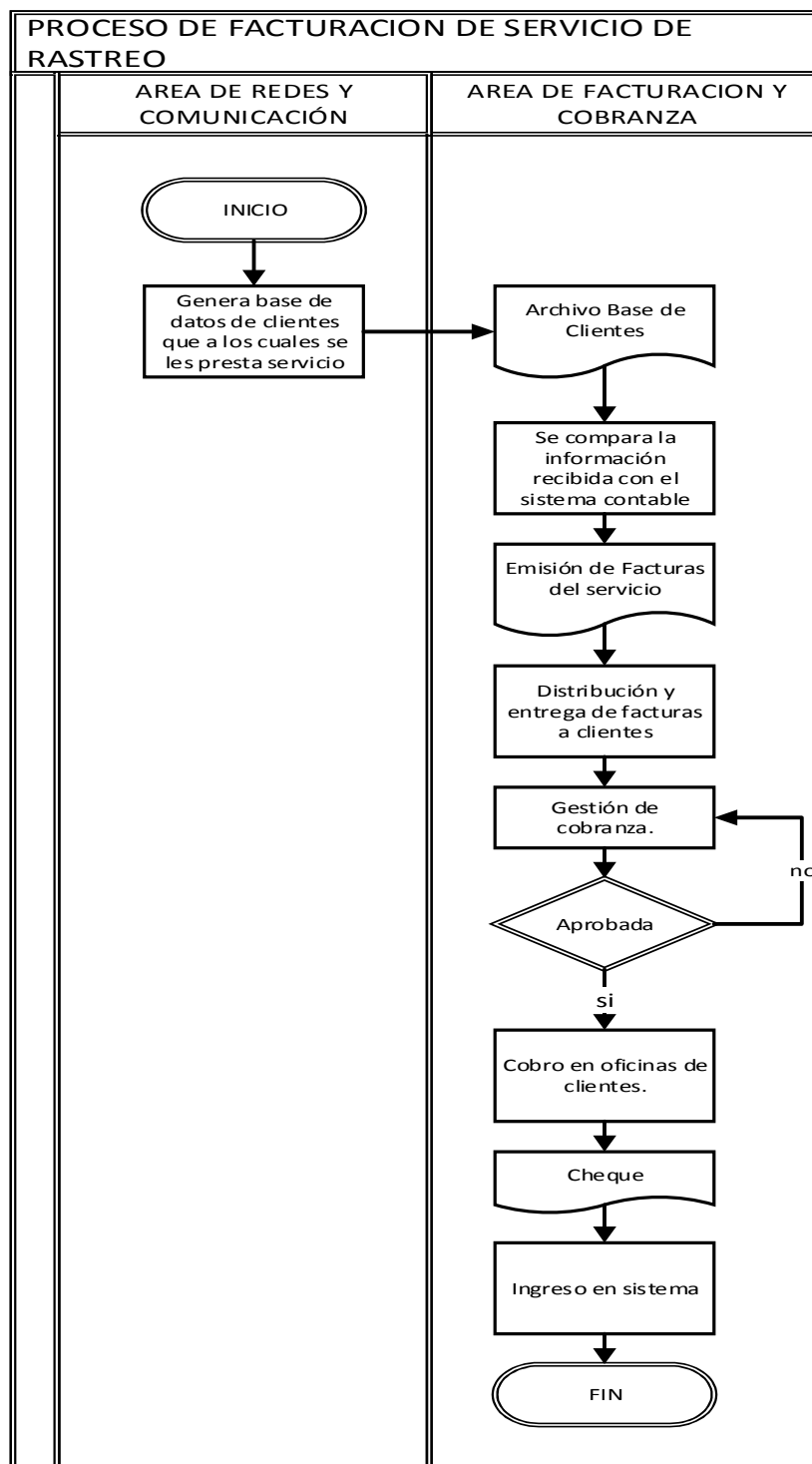
A continuación se detallan los principales procesos que se llevan a cabo en el área de facturación de la empresa los cuales fueron descritos por personal de la entidad a través de una investigación de campo realizada.

**a) Emisión de Facturas mensuales:** con la base de datos de clientes activos se procede con la emisión de facturas mensuales correspondientes al servicio, las cuales son enviadas a cada uno de los clientes ya sea a través del courier cuando el domicilio del cliente es en otra ciudad o con el mensajero si está dentro de la ciudad.

**b) Emisión de Facturas por trabajos técnicos:** una vez que el técnico concluye su trabajo, hace firmar al cliente la hoja de trabajo, en la cual se encuentra detallada la labor realizada al vehículo, este documento es llenado y firmado por cada vehículo el cual deberá ser entregado al departamento de operaciones para el ingreso al sistema, una de las copias es entregada en el área de facturación para la emisión de la factura la cual estará respaldada con la hoja de trabajo.

**c) Emisión de Facturas para clientes nuevos:** después de que el área de ventas haya realizado todo los procedimientos con un cliente nuevo, entrega la hoja de vinculación en la cual se encuentran todos los datos necesarios para ingresar en el sistema al cliente y proceder con la emisión de las respectivas facturas tanto del servicio como del dispositivo de rastreo vehicular.

d) **Cobros:** la gestión de cobranza con los clientes se realiza según el acuerdo de pago al cual se haya llegado con el cliente.



**Figura No.5 Flujograma De Proceso De Facturación Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## 2.1.2 DESCRIPCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

### 2.1.2.1 AREA DE VENTAS

Esta área es una de las críticas de la entidad ya que es la primera imagen que el cliente recibirá de esta empresa de servicio, es así que el tiempo acción para la vinculación es primordial. En esta área se realiza procesos de vinculación ya se con un nuevo cliente o con uno ya existente y el cual requiera incrementar la flota de sus vehículos.

A continuación se detallan las actividades que se han determinado a través de una entrevista realizada al área de ventas, en la cual se estableció la ejecución de las siguientes para realizar la vinculación del cliente con la empresa

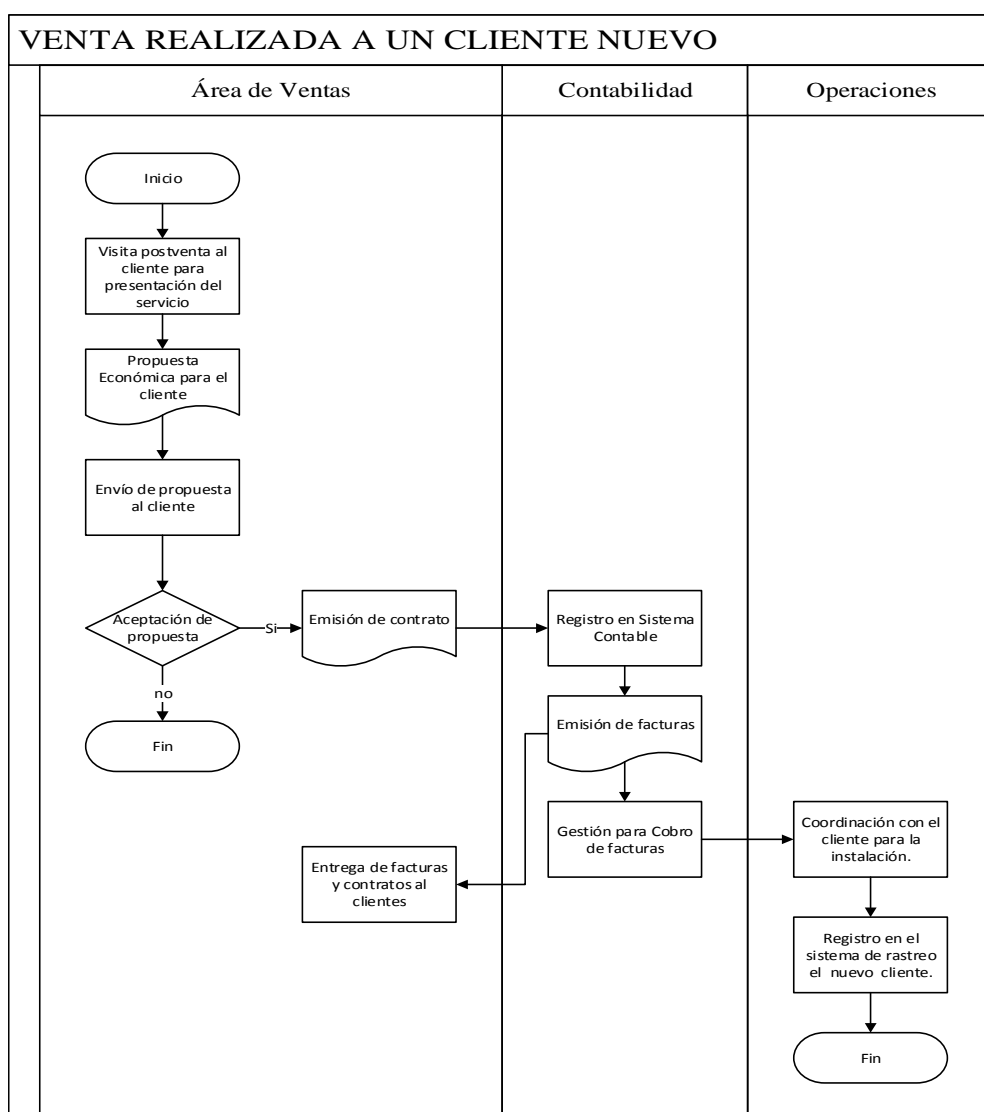
**a) Visita postventa:** una vez que se obtiene información de un posible cliente el área de ventas realiza una visita con el fin de realizar la presentación del servicio.

**b) Propuesta económica:** ventas presenta al cliente una propuesta económica en la cual detalla el tipo de servicio que se le prestará al cliente y los beneficios que tendrá al adquirir el servicio.

**c) Vinculación con el cliente:** después de las respectivas negociaciones sobre precios, servicios y la aceptación del cliente, se procede con la emisión de todos los documentos necesarios para la vinculación con el cliente como son los contratos, facturas, acta de entrega y contraseñas y la hoja de vinculación.

**d) Coordinación de instalación:** luego de haber regularizado la parte contractual con el cliente se procede con la autorización para la instalación del dispositivo y posteriormente con el ingreso del nuevo vehículo al sistema.

**e) Ingreso en sistema:** con la hoja de trabajo de instalación se procede a ingresar al nuevo cliente en el sistema de rastreo vehicular.



**Figura No.6 Flujograma De Proceso De Nueva Venta Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### 2.1.2.2 AREA DE INVENTARIO Y DESPACHO

El área de inventario se encarga de la custodia, distribución y protección del mismo, elementos fundamentales para la prestación de servicio. Durante la investigación de campo y una entrevista al custodio, se ha determinado los siguientes procesos que se llevan a cabo y los cuales carecen de controles que impidan pérdidas de inventario.

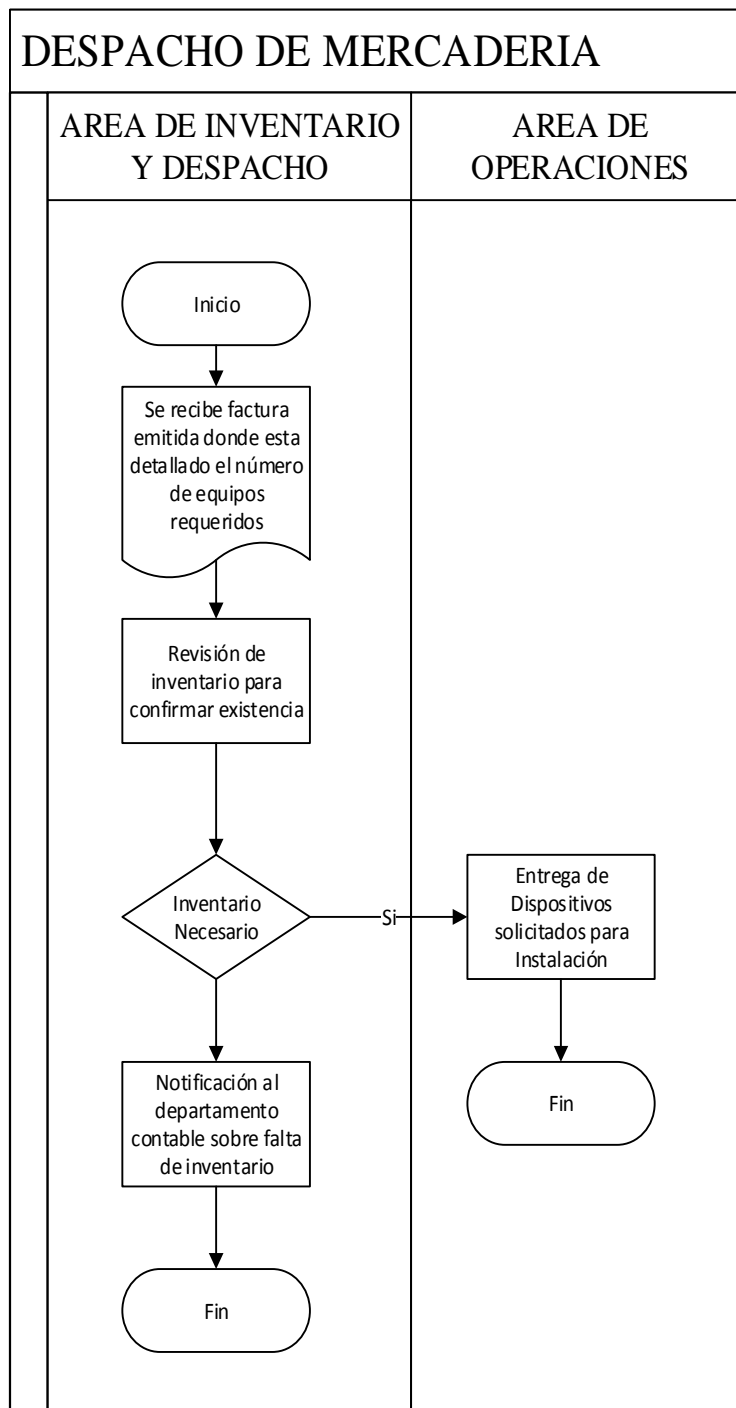
**a) Compras locales de inventario y material.** Dependiendo del stock y cronograma de trabajos se realiza el pedido a través de un pedido se procede a notificar el área encargada para que realice la adquisición necesaria.

**b) Importación de inventario:** Parte del inventario es importado por lo tanto el pedido es realizado como mínimo con 15 días de anticipación la cual es realizada por otra área encargada.

**c) Recepción del inventario:** El inventario es revisado antes de su almacenamiento en bodega y el respectivo ingreso en el sistema, si el inventario es importado la apertura de las cajas deberá ser realizado en conjunto con la empresa aseguradora.

**d) Distribución y Custodia:** Después de las respectivas gestiones con el cliente y regularización del contrato, el área recibe la factura correspondiente a los dispositivos que debe despachar así como también los materiales requeridos para cada uno de los trabajos, se confirma la existencia del material requerido, de existir el inventario solicitado se procede con la entrega, caso contrario se procede a notificar al departamento contable quien es el encargado de realizar las respectivas gestiones para la compra de inventario. El custodio del inventario deberá ser el

responsable del ingreso y salida tanto del material para las instalaciones como del inventario.



**Figura No.7 Flujograma De Proceso Manejo De Inventario Actual**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### 2.1.3 FACTORES INTERNOS

**Tabla No.3 Fortalezas Y Debilidades De La Empresa**

<b>FACTORES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Facturación</b>		Ausencia de un sistema de facturación electrónica y procedimientos para la emisión.
<b>Administración</b>		No existe un organigrama estructural adecuado que defina a los departamentos y áreas de trabajo.
<b>Cobranza</b>		No existe un procedimiento establecido para realizar gestión de cobranza, ni políticas de crédito, ni personal asignado.
<b>Servicio</b>	<p>El Servicio es personalizado puesto que se asigna un ejecutivo de cuenta para cada cliente, con el fin de proporcionar asistencia a todos los requerimientos del cliente.</p> <p>Desarrollado del sistema y creación de nuevos servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.</p>	
<b>Inventario</b>	<p>El inventario es de excelente calidad el cual permite brindar un servicio de primera.</p> <p>La empresa es distribuidor autorizado del inventario que importa.</p>	No se tienen suficiente stock del inventario que es importado.
<b>Publicidad</b>	<p>Los clientes llega a la empresa a través de contrataciones con el sector público o por referencias de clientes ya existentes</p>	La empresa no invierte dinero en publicidad y marketing.

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## **2.2 ANALISIS EXTERNO**

### **2.2.1 INCIDENCIA MACROECONOMICA**

Es muy importante que se analicen todas las variables y factores que podría afectar al desempeño, desenvolvimiento, crecimiento y actividades que lleva a cabo el negocio, las cuales podrían ser consideradas como oportunidades o amenazas a las cuales se encuentra expuesta.

Para todo negocio es significativo conocer el entorno macro en el cual se desarrolla una determinada actividad, al determinar el medio de operación se podrá tomar ventaja de los factores y variables a los cuales la empresa se encuentra expuesta, con el fin de enfocarlos como oportunidades que le permitirán un mejor desenvolvimiento en el entorno externo y a la vez establecer estrategias que permita prevenir posibles amenazas.

A continuación, se presenta un análisis de las amenazas y oportunidades en el ambiente externo de la empresa, a través de un análisis individual de cada ámbito que forma parte del macro entorno los cuales son: económico, político, social y tecnológico. Se hace referencia a las variables que podría influir de manera significativa en la empresa, ya sea de manera positiva o negativa.

Para el estudio del entorno general se utilizará un análisis PEST, para determinar el impacto de los factores externos que están fuera de control de la empresa y pueden tener una influencia directa en la entidad ya sea esta de manera beneficiosa o perjudicial.



### **2.2.1.1 FACTOR ECONÓMICO**

Son aquellos relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, bienes y servicios, tanto a nivel nacional como internacional. Es de fundamental importancia considerar cuales son las principales tendencias económicas en nuestro país que influyen exteriormente en la empresa RASTRACK SATELITAL ECURASTRACK S.A., para el efecto en esta parte cabe citarse las siguientes variables:

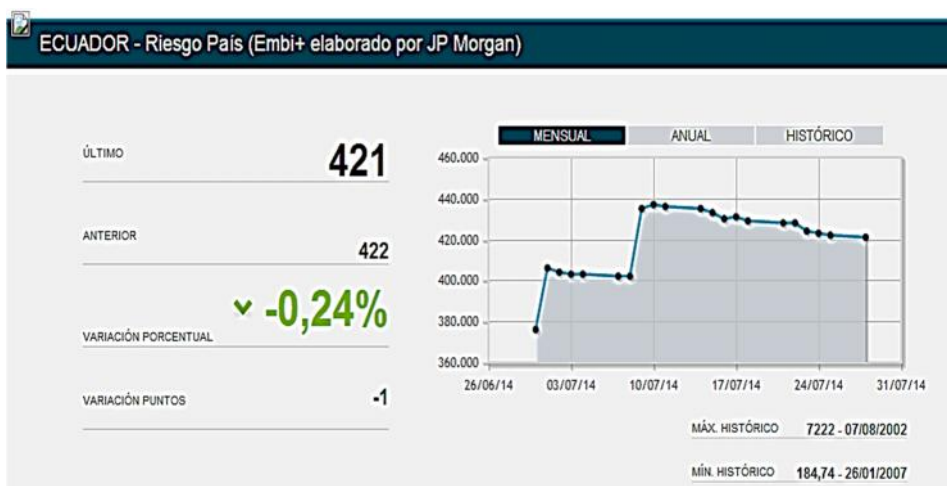
- Riesgo País
- Inflación
- PIB

#### **RIESGO PAIS**

El Riesgo País es un índice económico que exterioriza el riesgo de realizar préstamos a ciertos países, que comprende la capacidad o incapacidad de cumplir con los pagos del capital o de los intereses al momento de su vencimiento. Esto implica la inversión en instrumentos representativos de la Deuda Externa emitidos por gobiernos de países emergentes, resaltando que viven profundas crisis, se trata de un indicador decisivo para el destino financiero de toda nación emergente y es utilizado por los inversores al momento de calcular las posibilidades de éxito de sus proyectos de inversión.

Por lo tanto el riesgo país es definido como la seguridad que brinda el país a los inversionistas al establecer si están expuestos a una pérdida por razones relacionadas con la soberanía y situación económica del país, en el Ecuador a lo largo de los años ha tenido importantes variaciones este indicador por consecuencia de los innumerables sucesos que han afectado y beneficiado la economía.

Al momento el riesgo país ha tenido la siguiente variación durante el mes de junio:



**Figura No.8 Riesgo País A Julio 2014**

**Fuente:** Ecuador en Cifras

FECHA	VALOR	VARIACION
28/07/2014	421	-0,24%
25/07/2014	422	-0,24%
24/07/2014	423	-0,24%
23/07/2014	424	-0,93%
22/07/2014	428	0,00%
21/07/2014	428	-0,23%
18/07/2014	429	-0,46%
17/07/2014	431	0,23%
16/07/2014	430	-0,69%
15/07/2014	433	-0,46%
14/07/2014	435	-0,23%
11/07/2014	436	-0,23%
10/07/2014	437	0,46%
09/07/2014	435	8,21%
08/07/2014	402	0,00%
07/07/2014	402	-0,25%
04/07/2014	403	0,00%
03/07/2014	403	-0,25%
02/07/2014	404	-0,49%
01/07/2014	406	7,98%
30/06/2014	376	-0,27%

**Figura No.9 Variación Riesgo País**

**Fuente:** Ecuador en Cifras

## **Análisis**

Según el historial registrado de este índice se evidencia una variación en -1 del valor en relación al valor obtenido a finales de julio del presente año, lo cual proporciona mayor seguridad para que capital extranjero sea invertido en nuestro país.

### **Connotación Gerencial: Oportunidad de mediano impacto**

Para la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. es un indicador importante ya que en la actualidad cuenta con un inversionista extranjero, el cual al tener menor incertidumbre ante una pérdida, será uno de los factores que le proporcionen mayor confianza para aportar capital que beneficie a la empresa.

## **Inflación**

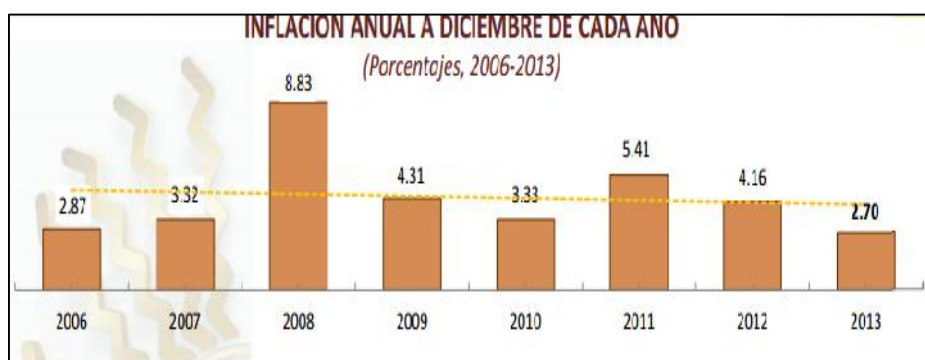
La inflación es medida estadísticamente que participa como base en el Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares. A la vez es importante mencionar que la inflación es el responsable de la distorsión de los precios relativos y en consecuencia se da una desestabilización de las economías, cuando el país tiene altas tasas de inflación debe enfrentar un bajo crecimiento económico, altas tasas de interés y sobre todo una disminución en inversión al generarse una incertidumbre ante el futuro. Según datos establecidos por el Banco Central del Ecuador, durante el 2014 existen variaciones negativas si tomamos en cuenta los porcentajes de inflación anual establecidos en enero del 2.92% mientras que para junio del presente año ha llegado a un 3.67%.

FECHA	VALOR
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %
Diciembre-31-2013	2.70 %
Noviembre-30-2013	2.30 %
Octubre-31-2013	2.04 %
Septiembre-30-2013	1.71 %
Agosto-31-2013	2.27 %
Julio-31-2013	2.39 %
Junio-30-2013	2.68 %
Mayo-31-2013	3.01 %
Abril-30-2013	3.03 %
Marzo-31-2013	3.01 %
Febrero-28-2013	3.48 %
Enero-31-2013	4.10 %
Diciembre-31-2012	4.16 %
Noviembre-30-2012	4.77 %
Octubre-31-2012	4.94 %
Septiembre-30-2012	5.22 %
Agosto-31-2012	4.88 %
Julio-31-2012	5.09 %

**Figura No.10 Evolución De La Inflación Anual**



**Figura No.11 Evolución De La Inflación Anual**



**Figura No.12 Inflación Anual A Diciembre De Cada Año**

**Análisis:**

El incremento de los porcentajes de inflación perjudica a la económica del país y por tal a las empresas al ocasionarse cambio en los precios, lo cual puede perjudicar para el desarrollo de la empresa.

**Connotación Gerencial: Amenaza de mediano impacto**

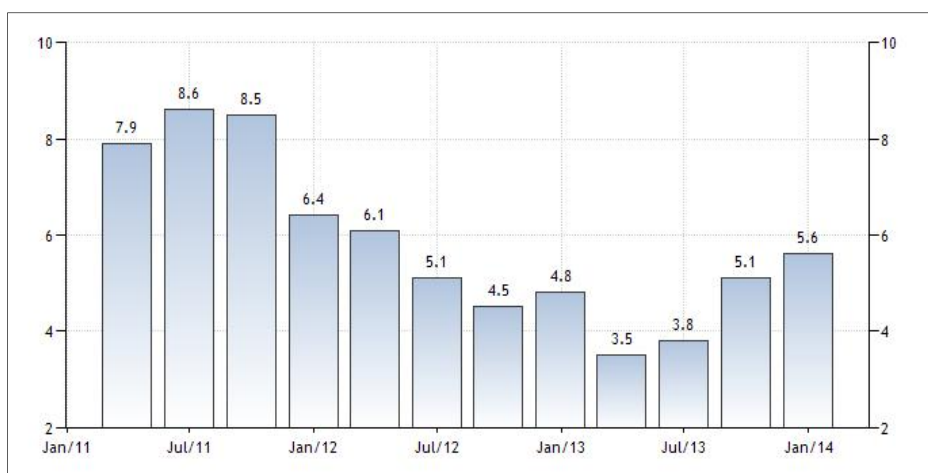
Al existir especulaciones de precios en el mercado afectaría a la entidad al incrementar el valor de los gastos en los cuales debe incurrir para la normal operación de las actividades, por lo cual la entidad para mantener sus precios deberá asumir el incremento de los egresos ocasionados.

**PRODUCTO INTERNO BRUTO**

El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período, que mide el valor de la producción de la nación durante un año, a precios finales del mercado. A través de este indicador se pueda valorar el crecimiento que el país ha tenido en el transcurso de los años.

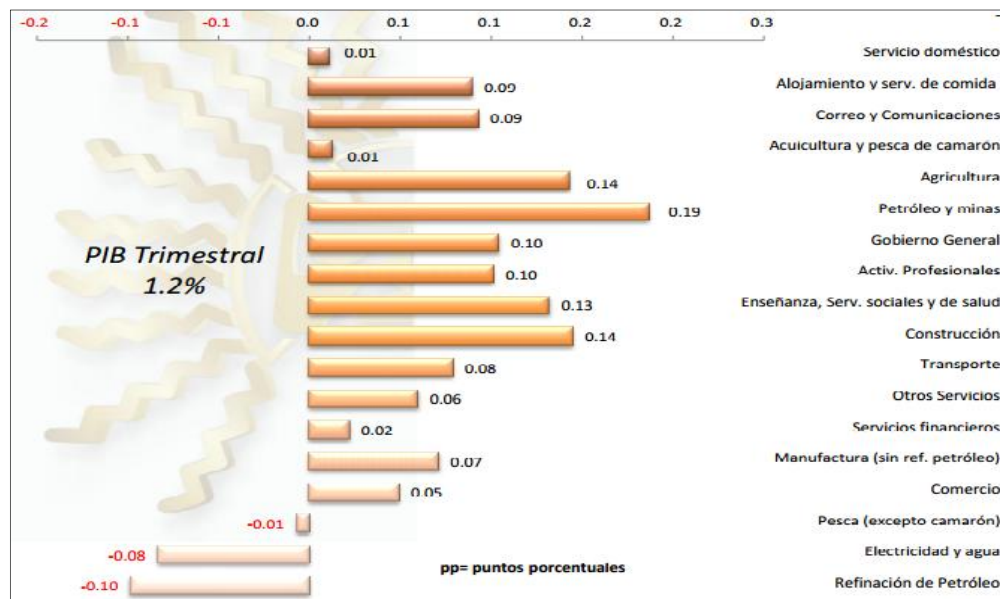
A pesar que en el 2013 existió desaceleración para la economía del Ecuador, se estima un crecimiento de 4.21%, a pesar de que la economía ecuatoriana mantiene una tendencia de crecimiento, conservarla es complejo. Uno de los factores para el crecimiento se haya venido dando es por la inversión pública la cual ha generado entre algunas cosas el crecimiento de servicios y administración pública, comercio, el sector de la construcción entre otros.

A continuación se presenta una gráfica donde se representa la evolución que ha tenido durante los últimos años el PIB en el Ecuador.



**Figura No.13 Tasa De Crecimiento Anual**

En el cuarto semestre del año 2013 se evidencia un crecimiento, tanto en relación con el tercer, segundo y primer trimestre del mismo año, con lo cual se puede proyectar un incremento de PIB durante el año 2014.



**Figura No.14 Contribuciones Al Crecimiento Del PIB**

### **Análisis:**

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. es una empresa dedicada a la prestación de servicios, por lo tanto según información sobre sectores que aportan al crecimiento del PIB obtenida por el Banco Central del Ecuador, la empresa se encontraría en el grupo de otros servicios, el cual ha aportado con 0.08% para el crecimiento, este porcentaje representa un crecimiento del PIB por actividades no petroleras.

### **Connotación Gerencial: Oportunidad de Alto impacto**

El aumento de este indicador beneficia a la empresa al tener mayores oportunidades de crecimiento puesto que toda organización posee la misma proyección y por ende se podrá producir mayor servicio.

### **2.2.1.2. FACTOR POLÍTICO**

Durante la evolución que ha sufrido el Ecuador en el ámbito de la política, se destaca la existencia de varios presidentes que han sido destituidos antes de terminar su periodo de gobierno, lo que provocó la falta de estabilidad en el país por los diversos cambios de mandatarios, en la actualidad el presidente elegido por voto popular es el Eco. Rafael Correa, que permanece en el poder desde el año 2007.

Durante el gobierno actual se ha implementado varias políticas con el propósito de mejorar la economía del país, las han afectado a varios sectores, entre ellos a la PYMES, grupo del cual es parte Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### **IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES**

Como parte de las estrategias implementadas para contrarrestar el déficit en la balanza comercial obtenida en el 2013, el gobierno actual busca que se incremente el consumo de producto ecuatoriano a través del aumento de aranceles y la sustitución de las importaciones, establecido por el COMEX en la Resolución 116 con el fin de provocar un impacto directo en la balanza comercial.

Hoy en día los importadores deben tener un certificado de reconocimiento para importaciones realizadas de juguetes, cosméticos, textiles y alimento. Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. importa el componente básico con el cual presta sus servicios y actualmente no es parte de los productos que deben obtener el certificado para la desaduanización.

La empresa realiza sus importaciones bajo la modalidad de Importaciones par el consumo la cual en el Art. 120 del Reglamento al Copci dice lo siguiente “Es el régimen aduanero de ingreso definitivo de mercancías al país, cuyos procedimientos para su aplicación serán establecidos por el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Las mercancías ingresadas bajo este régimen podrán circular



libremente en el Territorio ecuatoriano una vez satisfecha la obligación tributaria aduanera.”

**Análisis:**

Si bien las nuevas políticas buscan mejorar la economía del país, muchas de estas afectan a varias empresas que necesitan importar ya sea materia prima, bienes a ser modificados o de consumo final, que forman parte de los elementos principales para su negocio, lo cual afecta de manera directa al cliente que adquiere ya sea el producto o servicio.

**Connotación Gerencial:** Amenaza de Alto Impacto

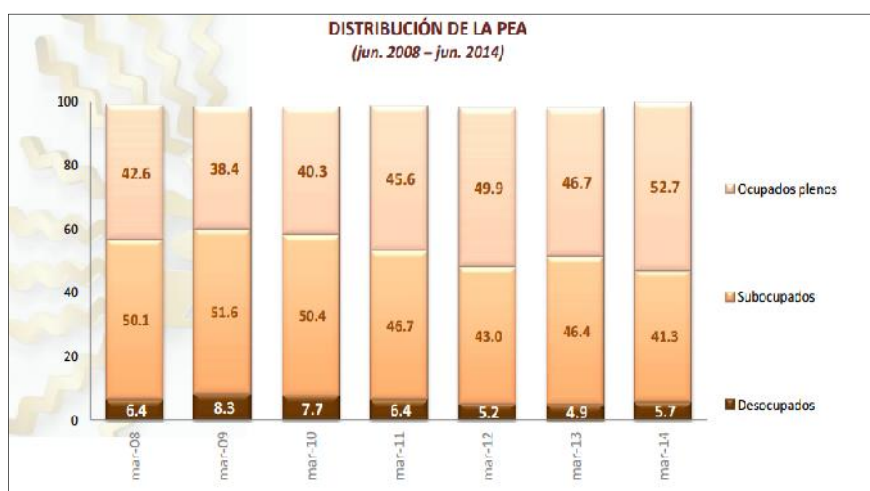
Al ser un producto importado el elemento principal para la prestación de servicios que Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. realiza, las nuevas políticas que sean establecidas para disminuir las importaciones, afectarían de manera directa, ya que dicho elemento posee tecnología que aún no ha sido desarrollada en el Ecuador por lo tanto el incremento en la importación afectaría directamente a los precios finales, lo que perjudicaría a la empresa.

**2.2.1.3. FACTOR SOCIAL**

**POBLACION**

Los objetivos planteados por el actual gobierno están enfocados en construir un país equitativo a través de la inclusión, igualdad de oportunidades económicas y sociales, reduciendo de esta manera la desigualdad social y la discriminación.

Según estadísticas establecidas por el Banco Central del Ecuador se establece que durante el primer semestre 2014 la población económicamente activa urbana, la tasa de ocupación plena llegó a un total del 52.7%, la tasa de ocupación plena, subocupación en el 41.3%, desocupación 5.7% y el porcentaje mínimo para los ocupados no clasificados con el 0.3%.



**Figura No. 15 Distribución De La Pea**

**RAMA DE ACTIVIDAD**  
Porcentajes

RAMAS DE ACTIVIDAD	Jun. 2013	Jun. 2014
	Área Urbana	
Administración pública, defensa y seguridad social	4.5	5.4
Transporte y almacenamiento	6.3	7.0
Construcción	6.6	8.1
Enseñanza	6.8	6.1
Hotels y Restaurantes	6.9	6.8
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura y pesca	7.8	7.7
Industrias manufactureras	12.3	12.2
Comercio, reparación vehículos	25.6	24.3
Explotación de minas y canteras	0.4	0.6
Suministros de electricidad, gas, aire acondicionado	0.4	0.4
Actividades financieras y de seguros	1.3	1.3
Actividades en hogares privados con servicio doméstico	3.1	3.2
Otros servicios	18.0	17.0
<b>Total Ocupados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Figura No. 16 Ramas De Actividad Del Pea**

En la estructura de ocupación de la PEA el transporte tiene un porcentaje del 7% el cual se ha incrementado en un 0.07% en relación con el semestre del año 2013.

### **Análisis:**

El porcentaje de ocupados del total de la PEA es aproximadamente del 94% mientras que los desocupados o desempleados ocupa un 5%, este porcentaje se ha incrementado en relación al obtenido el año anterior en el primer semestre, a pesar de que los objetivos del actual gobierno sea disminuir el porcentaje de desocupación las esfuerzos no han sido suficientes para disminuir este porcentaje.

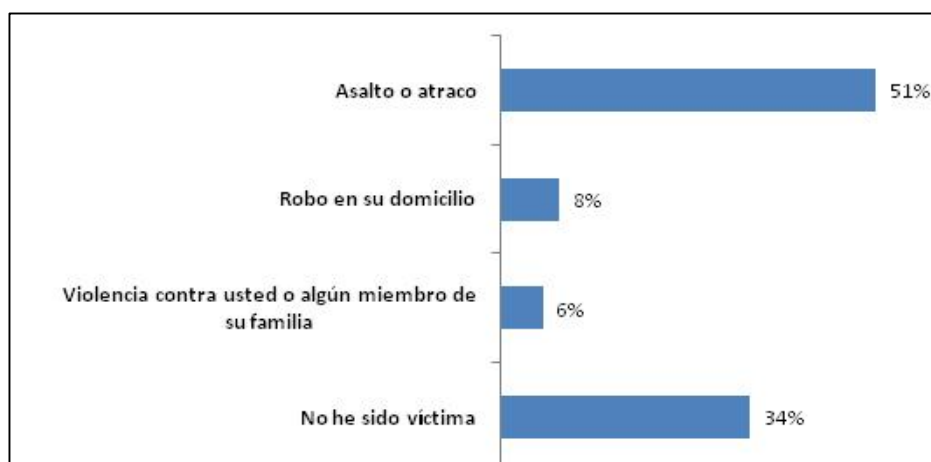
### **Connotación Gerencial: Oportunidad de medio impacto**

Al ser el transporte una actividad importante de la población económicamente activa, le proporciona un beneficio para la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack al tener una oportunidad de prestar su servicio de rastreo a los vehículos.

### **DELINCUENCIA**

A pesar de los esfuerzos realizados por las distintas entidades competentes por disminuir el porcentaje de delincuencia, es un problema que inquieta a la sociedad día tras día, ya sea por las nuevas formas robo o el incremento de las mismas. El actual gobierno ha implementado un Sistema de Seguridad Ecu-911 que está compuesto por centros provinciales y regionales, este sistema integra organismos de seguridad y rescate con el fin de brindar mayor seguridad a la ciudadanía a través de la identificación de presuntos delincuentes, la resolución de casos, entre otros.

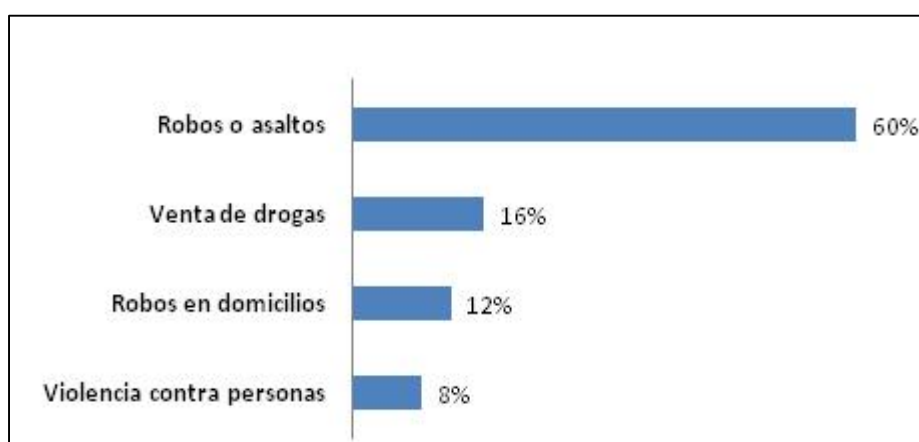
De acuerdo al último estudio de opinión realizado por la empresa CEDATOS, el 65% ha sido víctima o tiene algún familiar que ha sido víctima de un hecho delictivo.



**Figura No. 17 Porcentaje De Personas Que Han Sido Víctimas De Un Delito**

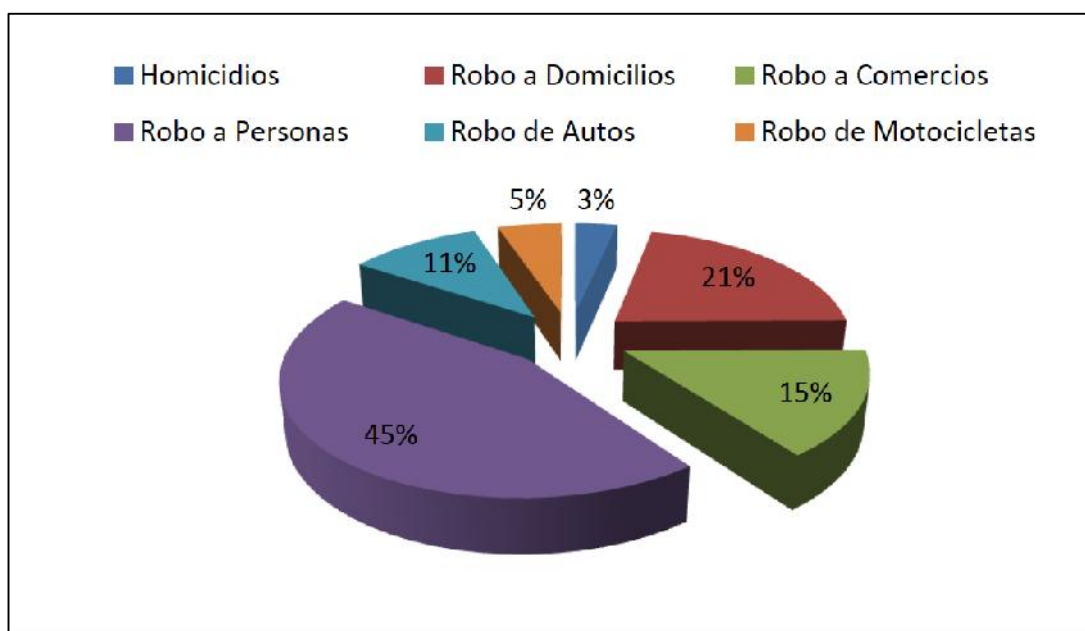
**Fuente:** CEDATOS, Estudio de opinión

Otro de los porcentajes relevantes obtenidos por CEDATOS, es el tipo de problema que ha tenido la ciudadanía por la inseguridad. Los robos o asaltos representan el 60% de los problemas más frecuentes a causa de la delincuencia.



**Figura No.18 Principales Problemas De Seguridad**

**Fuente:** CEDATOS, Estudio de opinión



**Figura N° Promedio del tercer trimestres de los años 2012 - 2013**

**Fuente: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana del DMQ**

El incremento de robo de autos es evidente según lo muestra la figura en la cual se observa que este tipo de delito ocupa el cuarto lugar durante el último trimestre de los años 2012 – 2013

#### **Análisis:**

El porcentaje de inseguridad en el país aún es elevado y lo demuestran las estadísticas en las cuales se refleja que los robos o asaltos es la principal problemática para el país y dentro de este grupo se encuentra el robo a vehículos que son patrimonio o un elemento de trabajo para sus propietarios y al ser estos víctimas de un robo o asalto los prejuicios son inevitables.

#### **Connotación Gerencial: Oportunidad de Mediano Impacto**

Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A ofrece su servicio de rastreo vehicular como una alternativa de prevención ante robos de vehículos a través del monitoreo permanente desde su central.

#### **2.2.1.4 FACTOR TECNOLÓGICO**

El entorno en el cual se desenvuelve una empresa exige que una la innovación permanente sea tomada en cuenta como una estrategia competitiva, con el fin de acoplarse al mundo globalizado e inestable en el cual opera. Al ser este un factor importante para el progreso de la entidad, es necesario que se acople a los avances tecnológicos que día a día que presentan.

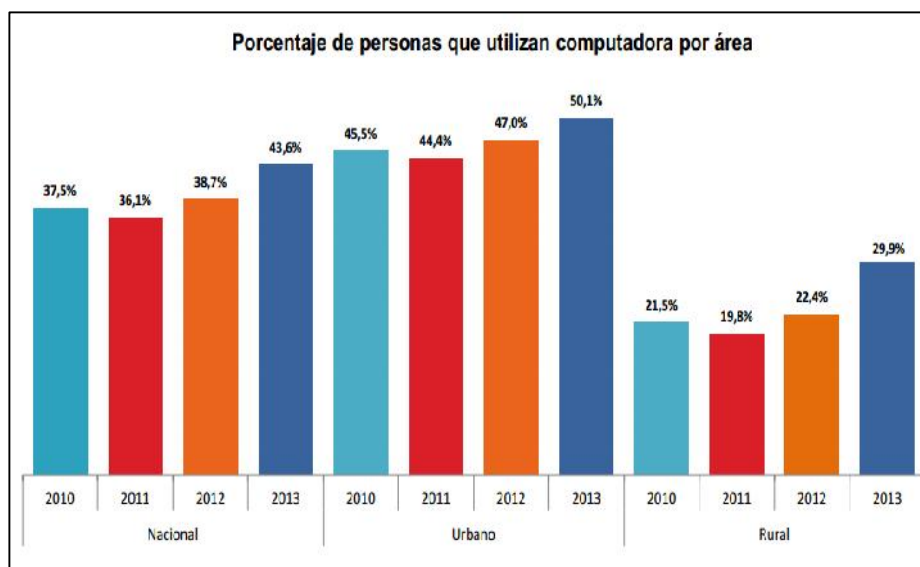
En el mundo actual, las telecomunicaciones ya no son más que un servicio básico, son un medio de promover el desarrollo, de mejorar la sociedad y de conectar al mundo de manera global.

#### **INTERNET**

Se puede destacar que en el presente año, Ecuador mejoró su posicionamiento en el Índice de Disponibilidad de Tecnología (NRI) en red, ocupando, actualmente, el puesto 82 entre 144 países y registra un mejor rendimiento en cuanto a telefonía fija y servicios de acceso a Internet.

Según estadísticas de la última encuesta realizada sobre empleo y desempleo, se ha determinado un incremento en los dos sectores tanto urbano como rural, lo que ha dado como consecuencia un total de 43.6% a nivel nacional de personas que utilizan un computador.

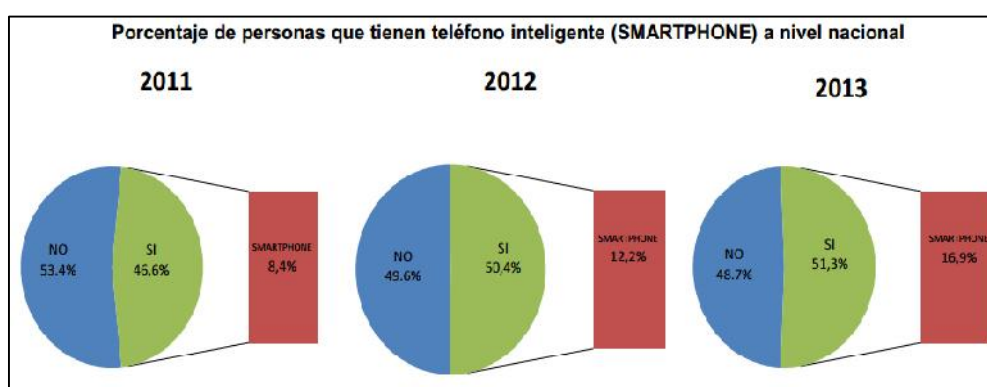
La variación que han tenido los porcentajes durante los últimos años ha sido positiva ya que más personas tienen acceso al internet como parte fundamental del progreso y la construcción de una sociedad inclusiva.



**Figura No.19 Porcentaje De Personas Que Utilizan El Internet**

**Fuente:** Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

A través de la implementación de políticas y estrategias gubernamentales de conectividad y prestación de servicios se incrementaron los índices de penetración del servicio de Internet, es por esta razón que en el año 2013 se registró que cerca de 66 personas por cada 100 usan Internet.



**Figura No. 20 Porcentaje De Personas Que Tienen Telefono**

**Fuente:** Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

Según las estadísticas se evidencia un incremento en el porcentaje de personas que tienen un teléfono inteligente.

### **Análisis:**

Hoy en día al ser el internet una herramienta de trabajo, toda empresa se ve obligada a contar con este servicio y para la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. es importante que el cliente cuente con internet.

### **Connotación general:** Oportunidad de alto impacto

Parte del servicio que oferta la empresa es otorgar un acceso a cada uno de sus clientes a la página web para que puedan monitorear a los vehículos y para que puede funcionar este servicio es indispensable que el cliente cuente con internet, al existir más personas que tienen acceso a este servicio tanto en computadores como en sus celulares, es más factible que puedan acceder al servicio.

## **2.2.2. INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS**

Las influencias microeconómicas son todas las fuerzas que se pueden controlar mediante y a través de las cuales se pretende lograr el cambio deseado, como parte de estas fuerzas tenemos a los clientes, proveedores y competencia.

El estudio de estos factores, también están enfocados en un análisis del entorno competitivo para el cual como una de las herramientas más utilizadas para poder examinar el entorno competido en el cual se encuentra una entidad tenemos al modelo de las cinco fuerzas de Porter, en las cuales cada una afecta a la capacidad que tendrá una organización para poder competir en un mercado.

Para la elaboración del análisis microeconómico de la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., se ha hecho uso de un estudio realizado por el área de ventas de la empresa en el año 2013, en la cual consta una recopilación importante de



información, sobre la competencia y el tipo de clientes a los cuales la empresa presta sus servicios.

### 2.2.2.1. COMPETIDORES DE LA INDUSTRIA

Toda organización posee competidores por tal razón si el grado de rivalidad entre empresas establecidas en una industria es débil las empresas tienen la oportunidad de aumentar precios y obtener mayores utilidades, pero al existir una competencia la rentabilidad estará limitada. El grado de rivalidad entre las organizaciones dentro de una industria depende de la estructura competitiva, condiciones de la demanda entre otros factores que son tomados en cuenta para evaluar el tipo de competencia de una empresa.

En la actualidad existen varias empresas dedicadas a la prestación de servicios de rastreo, pero solo las que se mencionan a continuación son consideradas competencia para Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. al poseer similares características que diferencian al servicio que presta la empresa.

A continuación se presenta un cuadro en el cual se valora a la competencia que tiene Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. a través de calificaciones donde 10 es alto y 1 bajo, las cuales son asignadas de acuerdo a las características que posee cada una.

**Tabla No. 4 Análisis De Competencia**

ATRIBUTOS	PESO	HUNTER	CARLINK	RAPTOR	G4 S
<b>Eficiencia</b>	30%	8	6	5	7
<b>Redes de Contacto</b>	20%	5	5	6	5
<b>Ubicación</b>	5%	9	7	4	5
<b>Infraestruc tura</b>	5%	7	6	4	5
<b>Talento Humano</b>	10%	5	4	5	6
<b>Servicio</b>	30%	6	5	6	7
<b>TOTAL</b>	100%	40	33	30	35

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

Los factores tomados en cuenta para el análisis son:

**La estructura competitiva.-** se refiere a la distribución en cantidad y magnitud de las compañías en una industria en particular. En este caso nos encontramos en una industria fragmentada que contiene una cantidad significativa de empresas medianas y pequeñas que se caracterizan por bajas barreras de ingreso y servicios de difícil diferenciación.

**Condiciones de demanda.-** La creciente demanda tiende a moderar la competencia suministrando mayor espacio para la expansión. Las condiciones de demanda de Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. son favorables al tener una tendencia de crecimiento, permitiendo el acaparamiento de mayores ventas sin la necesidad de una guerra de precios para competir.

**Competidores potenciales.-** Los Competidores Potenciales son empresas nuevas en el medio que ofertan sus servicios a bajos costos en busca de ganar mercado. La solidez de la fuerza competitiva de potenciales rivales depende en forma considerable de la dificultad de las barreras impuestas al ingreso.

### **Análisis**

En la Ciudad de Quito, son varias las empresas que ofrecen el servicio de rastreo satelital pero no todas las empresas cuentan con la tecnología, el desarrollo de aplicaciones según la necesidad del cliente, el equipo y prestigio que pose, y así como para toda empresa la competencia constituye en una amenaza, no es diferente para RATRACK SATELITAL ECURASTRACK S.A la misma que se ve amenazada principalmente por empresas rivales como HUNTER y CARLINK que tienen gran posición en el mercado.

### **Connotación Gerencial: Oportunidad de Mediano Impacto**

La empresa al momento tiene mayor conocimiento en manejo de flotas que su competencia lo que le da un valor agregado al servicio que presta la empresa a sus clientes.

#### **LAS FUENTES DE BARRERA PARA EL NUEVO INGRESO SERÁN:**

**Lealtad de la marca.-** La misma que se refleja en la preferencia que tienen los clientes por los servicios de rastreo vehicular que ofrece Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., ya sea por la calidad, reputación y experiencia en el mercado que brinda a sus clientes. Bajo el mismo concepto los competidores de la industria como HUNTER Y Carlink apoyan en la implementación de barreras de entrada para los competidores potenciales.

**Diferenciación del servicio.-** El servicio que presta la empresa está enfocado en resolver los problemas que los clientes tienen al momento de administrar sus flotas de vehículos, el cual es proporcionado a través de una atención personalizada a través de la cual se realiza el desarrollo del sistema según las necesidades del cliente.

#### **2.2.2.2. CLIENTES**

Como parte de los componentes importantes de toda organización están los clientes, que son aquellas personas, grupos y empresas con ciertas características específicas, hacia los cuales la organización enfoca y coordina sus esfuerzos productivos y comerciales.

Los clientes potenciales son personas u organizaciones con necesidades por satisfacer, con dinero para gastar y la disposición de gastarlo. Los clientes que forma parte de la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. son personas jurídicas y naturales tanto del sector público como privado, ubicados en las tres regiones costa, sierra y oriente, de las cuales las principales ciudades son Guayaquil, Ibarra, Otavalo, El Coca, Cuenca, entre otras, donde la empresa ha conseguido clientes que

demandaban un servicio de rastreo vehicular a cambio de una tarifa mensual establecida entre el usuario y la entidad.

Los clientes de RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A. están clasificados de la siguiente manera:

- Empresas que transportar materias primas
- Empresas que comercializan un producto
- Clientes individuales: dentro de este grupo se encuentran personas naturales y jurídicas que instalan dispositivos de rastreo ya sea en automóviles, camionetas y motos por seguridad personal o cuidado de su patrimonio, generalmente los que forman parte de este grupo poseen de 2 a 4 vehículos con el sistema de rastreo.

A continuación se presenta un detalle de los clientes más importantes con los cuales cuanta al momento Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

**Tabla No.5 Principales Clientes De Rastrack Satelital**

<b>SECTOR PRIVADO</b>	<b>SECTOR PUBLICO</b>
Distribuidora Importadora Dipor	Superintendencia de Bancos
Tecvol	Ministerio de Política
Consortios del Pichincha	Secretaria Técnica
Lafarge Cementos	

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## **PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES**

Los compradores compiten en el sector industrial forzando la baja de precios, negociando por una calidad superior o más servicios y haciendo que la competencia compitan entre ellos, todo a expensas de lo rentable de la industria.

Los compradores están dispuestos a invertir los recursos necesarios para comprar a un precio favorable y en forma selectiva, los compradores seguros de que siempre pueden encontrar proveedores alternativos, pueden colocar a una compañía contra otra.

### **Análisis:**

La empresa RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A. a pesar de poseer grandes competidores ha logrado conseguir una posición estable en el mercado, sin embargo esto no es suficiente para que los clientes o compradores no ejerzan un poder en el mercado en el cual se desarrolla, es por ello que actualmente esta compañía busca desarrollar sus fortalezas para conseguir diferenciarse de las demás empresas de rastreo satelital y así poder enfrentar el poder de los compradores.

### **Connotación Gerencial: Oportunidad de Alto Impacto**

Rastrack Satelital ha conseguido desarrollar su servicio de acuerdo a las exigencias que el cliente ha tenido para controlar y mejorar la logística de su flota de vehículos, convirtiéndose el servicio de rastreo vehicular en una necesidad del cliente para el transcurso normal de sus operaciones.

#### **2.2.2.3. PROVEEDORES**

Los proveedores se los define como personas o entidades que ofrecen ya sea bienes o servicios que son requeridos por las organizaciones para producir o brindar un servicio a sus clientes.

Entro los principales tenemos:

**Proveedores de Dispositivos de Rastreo:** como proveedores de dispositivos de rastreo satelital, tenemos a un solo proveedor que provee del stock suficiente para

cumplir con los clientes al ser la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack distribuidor autorizado de la marca Calamp.

**Proveedores de servicio GPRS:** otro de los elementos importantes para la prestación de servicio de rastreo es el servicio de GPRS a través del cual nos transfieren información, los proveedores que al momento mantiene la empresa es como principal la operadora Conecel “Operadora Claro” y Telcel “Movistar”, las cuales mensualmente proporciona de sim cards y servicio con la que el dispositivo opera.

**Proveedores de Operación:** dentro de este grupo se encuentran los servidores, UPS y computadores donde se almacena toda la información necesaria para que el sistema pueda funcionar, el principal proveedor es Firmesa, los cuales proporcionan los UPS que la empresa necesita para cumplir con sus operaciones.

**Proveedores de Materiales de Oficina:** se denomina así a los proveedores de todo tipo de artículos de papelería sean éstos resmas de hojas de papel bond, grapadoras perforadoras, carpetas, archivadores, así como la impresión de formatos, entre otros, por lo que, en este aspecto sus principales proveedores son:

E & S Suministros.

Imprenta Maxigraf

**Proveedores de Equipo de equipo de cómputo:** al ser una empra de tecnología, es necesario que constantemente este renovando sus equipos para que estos puedan responder ante la demanda del servicio y los requerimientos de cada cliente, este tipo de proveedores proporciona a la empresa todo tipo de equipos tecnológicos y entre los principales proveedores esta:

- Tecnomega
- Computron
- Romsegroup

**Poder de Negociación de los Proveedores:**

Los proveedores pueden ejercer poder de negociación sobre los participantes de una industria, si amenazan con elevar los precios o disminuir la calidad de los servicios que ofrecen.

**Análisis:**

RASTRACK SATELITAL ECURASTRACK S.A. cuenta con dos proveedores que son los únicos que le pueden proporcionar los elementos necesarios para que la empresa pueda prestar su servicios, los cuales son Calamp con los dispositivos y CONECEL con el servicio de GPRS para que pueda funcionar el dispositivo, razón por la cual se ve limitado ante un poder de negociación de los proveedores ya que no existe la opción de elegir entre varios usuarios. Sin embargo la empresa ha conseguido negociar los precios y servicios que le brinda Conecel.

**Connotación Gerencial: Amenaza de Alto Impacto**

Las variaciones de precios, servicio y producto que realicen los principales proveedores de la empresa, afectarían de manera directa al cliente en el servicio y precios, al ser dos proveedores los únicos que le proporciona a la empresa la tecnología que requiere para prestar su servicio.

**2.2.2.4. SUSTITUTOS**

Los productos de industrias que satisfacen similares necesidades del consumidor como los del medio. La existencia de sustitutos cercanos representa una fuerte amenaza competitiva, limitada por el precio que una organización puede cobrar. Los sustitutos también son considerados como aquellos que pueden competir a nivel global y no solo con una de las empresas que participan en él. En la actualidad todavía no existe una tecnología que pueda reemplazar al rastreo satelital.

**Análisis:**

Todas las empresa que preste servicios de rastreo satelital utilizan la misma tecnología ya que aún no se ha desarrollado en el mercado algún producto que pueda reemplazarlo.

**Connotación Gerencial: Oportunidad de Alto Impacto**

Al momento no existir un producto o servicio que pueda reemplazar al rastreo satelital, la empresa está en la capacidad de seguir ofertando su servicio a más entidades y empresas que requieren un servicio para la administración de su flota de vehículos o patrimonio.



### 2.2.3 AMENAZAS Y OPORTUNIDADES

**Tabla No. 6 Amenazas Y Oportunidades De La Empresa**

<b>FACTORES</b>	<b>AMENAZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<b>Políticos</b>	El incremento de precios ocasionada por la especulación de la inflación, incrementaría el valor de los gastos.  Las políticas sobre importaciones afectarían en gran proporción a la empresa puesto que el elemento principal para la prestación de servicio es importado.	Al proporcionar el Riesgo País al inversionista extranjero confianza, la inversión en la empresa de capitales extranjeros será más confiable.
<b>Competencia</b>	Las nuevas compañías en esta rama, ofertan sus servicios a precios muchos más baratos	La empresa tiene mayor especialización en logística para el manejo de flotas de vehículos.
<b>Clientes</b>	El 40% del total de vehículos a los cuales se les presta el servicio, lo abarcan 3 clientes.	
<b>Delincuencia</b>		El incremento de la delincuencia ha hecho que el servicio de rastreo vehicular sea utilizado como una acción de prevención.
<b>Tecnología</b>		El aumento progresivo y masivo de acceso al internet facilita a la empresa a ofertar su servicio, al ser indispensable el internet para el uso de la aplicación.

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## **CAPITULO III**

### **3.1. CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS**

El entorno en el cual se desarrolla una entidad diariamente, ya sea en el ámbito económico, político o social provoca cambios a los sistemas de control de las organizaciones, por lo tanto los riesgos y las necesidades varían, sin embargo un adecuado establecimiento de procesos ayudará que no pierda el enfoque de la entidad.

El concepto de control interno ha evolucionado y al momento se lo vincula tanto con aspectos contables y financieros.

#### **3.1.2 CONTROL INTERNO FINANCIERO O CONTABLE**

Incluye el plan de organización, los procedimientos y registros que abarca la custodia de los recursos, la verificación y confiabilidad de los registros e informes financieros.

El control se proyecta a dar una seguridad razonable de:

- Que las operaciones y transacciones sean ejecutadas de acuerdo a la autorización de la administración.
- Que las transacciones efectuadas sean registradas adecuadamente con el fin de que los estados financieros sean preparados de acuerdo a los principios de contabilidad establecidos.
- Que para acceder a los bienes exista una previa autorización de la administración

- Que los asientos contables sean comparados de manera periódica con los recursos físicos.

Dentro de los controles internos financieros están los controles sobre los sistemas de autorización y aprobación, división de funciones de registro e información contable, que involucran directamente las operaciones, la custodia de recursos y los controles físicos.

### ***CONTROLES CONTABLES***

La esencia de la existencia de un control dentro de una organización, es crear un sistema de comprobaciones y balances que permita garantizar que todas las actividades de una compañía estén encaminadas a la realización de los objetivos y que los mismos tengan una aprobación de la alta gerencia.

Los controles administrativos de una entidad comprenden sus planes, así como también los métodos y procedimientos que permitan una adecuada administración así como también el control de las operaciones.

Los controles contables comprenden los métodos y procedimientos a través de los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza exactitud de los registros financieros. Uno de los beneficios de los controles contables es aumentar al máximo la eficiencia y reducen al máximo el desperdicio.

A través de los controles contables se busca obtener una seguridad razonable en los siguientes ámbitos:

- Autorización.- todas las transacciones deberán ser realizadas según disposiciones generales o específicas de la gerencia
- Registro.- Las transacciones autorizadas son registradas en las cantidades, periodo y cuentas adecuadas, no se registraran transacciones ficticias.
- Medidas de seguridad.- El uso de procedimientos adecuadamente establecidos así como también de las precauciones que se tenga, limitaran el acceso a los activos.
- Conciliación.- Todo registro es comparado con otros documentos físicos adecuadamente conservados, este tipo de comprobaciones garantiza la realización de otros objetivos.

***CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.***- Comprende el plan de la organización, los procedimientos y registros que abarca a los procesos de decisión que permiten la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia.

A través del control interno administrativo se puede sentar las bases para la elaboración de un examen y evaluación de los procesos de decisión en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y economía.

### **3.2. PASOS PARA LA ELABORACION DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Para una correcta elaboración de los procedimientos en una entidad, es indispensable tener un conocimiento general sobre como llevan a cabo la operaciones dentro de la institución.

Se deberá plantear con claridad y precisión las actividades que integran un determinado proceso dentro de la empresa, los departamentos que intervienen así

como también describir la secuencia lógica que se deberá seguir con el fin de culminar un determinado proceso administrativo y contable de la entidad.

### **3.2.1. FINALIDAD DE LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS**

Determinar los procedimientos de manera detallada que la entidad deberá seguir, el motivo de porque realizarlos así como también establecer los beneficios que genera plantearlos ya que los mismos ayudaran a identificar los cuellos de botella que existen en ciertas actividades y a cuales se les debe prestar mayor atención para evitar errores o fraudes.

### **3.1.2. RECOLECCION DE INFORMACION**

La elaboración de procedimientos exige mantener una relación constante con las fuentes de información con el fin establecer los más adecuados pasos a seguir.

Para recolectar la información para la elaboración de los procedimientos es necesario acudir a diversas fuentes entre ellas están:

- *Archivos documentales*, donde se define el funcionamiento y actividades de las diversas áreas.
- *Los empleados* que intervienen en las diferentes actividades rutinarias de los procedimientos y que manejan información valiosa.
- *Los niveles directivos* que deben conocer cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en sus departamentos.

### 3.1.3. INTEGRACION DE LA INFORMACION

Una vez recolectada toda la información necesaria para la elaboración de los procedimientos se define el formato a seguir, en el cual se establecerá el área de estudio, definición del orden secuencial de las actividades, sistematización de datos y la representación gráfica de cada uno de los procesos.

Cada uno de los procesos a ser propuestos tendrá los siguientes parámetros:

- *Objetivo.*- se establece de forma clara y precisa los propósitos del procedimiento planteado
- *Alcance.*- contiene un detalle de las áreas, secciones o personas sobre las cuales se aplicaran los procedimientos a ser planteados.
- *Responsable.*- personal encargado que realizara las tareas establecidas en los procedimientos.
- *Documentos relacionados.*- documentos necesarios para la ejecución de determinadas
- *Políticas y Normas.*- serán planteadas con el fin de prevenir situaciones alternativas que pueden presentarse sin previo aviso durante un determinado proceso, las políticas y normas establecerá lineamientos que ser tomados en cuenta en el caso de que se presente algún evento no planificado.
- *Descripción del procedimiento.*- descripción detallada de cada una de las actividades que se deberán realizar durante un procedimiento.
- *Flujo de proceso.*- se muestra de manera gráfica las actividades que se deberán realiza.

Los procedimientos que serán planteados que abarque los parámetros detallados anteriormente, se lograrán un adecuado control y ejecución de las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos organizaciones de la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### **3.3. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS**

Cabe recalcar que mediante procedimientos administrativos se cumplen las tareas que se llevan a cabo en una organización.

Al hablar de proceso es preguntarse ¿qué se hace?, es decir que actividades debemos realizar en la entidad para generar una salida de valor agregado para el cliente, como lo menciona Alcalde (2009) un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tienen como fin producir un determinado resultado, ya sea este producto o servicio, a partir de elementos de entrada y el uso de recursos.

Mientras tanto que el procedimiento administrativo se pregunta ¿cómo se hace?, es decir cómo debemos ejecutar las tareas que integran las actividades que son parte de un proceso.

#### **BENEFICIOS DE ESTABLECER PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

- Elimina las actividades duplicadas en un determinado proceso
- Elimina los controles excesivos e inoportunos que generan cuellos de botella para agilizar una respuesta.
- Automatiza las actividades de un determinado proceso, lo cual permite que se reduzca los costos al no realizar acciones innecesarias.

### **3.4. FLUJOGRAMA**

La representación gráfica de un proceso es un instrumento muy importante para guiar la ejecución en forma ordenada, busca mostrar en forma dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo de esta manera conocer y comprender el proceso que se describe, a través de los elementos como las actividades, los documentos y las unidades administrativas y cargos que interviene en el mismo.

Existe una variedad de simbología conocida para la elaboración de flujogramas, sin embargo para la elaboración de procedimientos a seguir en cada proceso llevado a cabo en Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. se tendrá en cuenta que será utilizado por persona de la entidad que podría no estar familiarizado con los símbolos, se intentara hacer de lo propuesto una herramienta clara y concisa de consulta para todo empleado.

### **3.4.1 CARACTERISTICAS**

El flujograma es una herramienta importante para representar de manera gráfica procesos, y a la vez puede ser utilizado para el análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos.

- Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo
- Facilita la apreciación en conjunto del proceso de manera más gráfica.
- Compara realidades administrativas en diferentes momentos históricos.
- Facilita la ejecución de un trabajo.
- Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos, con la eliminación de trámites innecesarios, suprimiendo lo que no es esencia y simplificando lo que sí es.
- Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.

### **3.4.2. VENTAJAS DEL DIAGRAMA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:**

- Describe en forma sencilla paso a paso un proceso y complementa la descripción literal de una actividad.
- Abarca las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados.
- Facilita la comprensión rápida del trabajo.



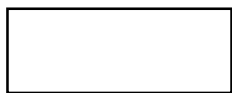
- Describe cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo.
- Permite identificar de manera rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso.
- Propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y entre las diferentes dependencias.

### 3.4.3. SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA

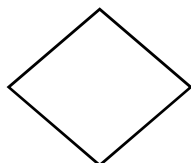
El flujoograma pretende ser una herramienta gráfica, contiene una serie de símbolos con su correspondiente significado. Existe una gran cantidad de símbolos, algunos más o menos universales y otros específicos de algunas actividades. En nuestro caso lo importante será definirlos y estandarizar el uso dentro de la empresa de acuerdo a sus necesidades, por lo tanto proponemos un grupo pequeño de símbolos básicos, pero que serán suficientes para la mayoría de los casos.



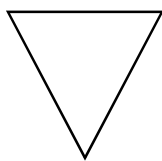
**Inicio o entrada / Final o salida:** Como una formalidad, este símbolo se utiliza para iniciar un procedimiento y para indicar que se terminó.



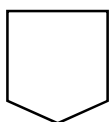
**Tarea/ Desarrollo de acciones:** Representa un proceso, en algunos casos manuales y en otros mecanizados.



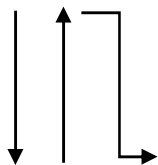
**Decisión/ Generalmente Si o No:** Se lo utiliza cuando dentro del flujo del proceso, existen alternativas de diferentes acciones.



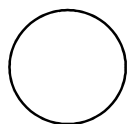
**Archivo o Almacenamiento:** Se utiliza para mostrar un archivo, ya sea este en forma permanente o temporal.



**Conector Fuera de página:** Se utiliza cuando un flujograma es grafiado en más de una página, o existen diferentes columna en las cuales la secuencia de pasos es ininterrumpida.



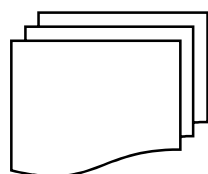
**Líneas de Flujos:** Representa el flujo de la información desde/ hacia. Se usan obligatoriamente para reflejar el orden que debe seguir la lectura del flujograma y muestra igualmente como fluye la información a lo largo de proceso.



**Conector de página:** Algunas veces el flujograma puede requerir que se efectúe saltos en la secuencia de los pasos pero dentro de la misma página.



**Documento:** Utilizado cuando se requiere diagramar algún documento que es generado o transferido a lo largo del proceso.



**Multi – Documento:** Utilizado cuando se requiere diagramar varios documentos que son generados o transferidos a lo largo del proceso.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVOS Y CONTABLE.**

#### **4.1 INTRODUCCION**

La ausencia de un adecuado direccionamiento puede desencadenar en una gran inestabilidad dentro de una organización, por lo cual ha sido necesario establecer una propuesta de mejoramiento para la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. para las áreas de administración y contabilidad.

Los procesos administrativos y contables a ser planteados engloban actividades que le permitan a la entidad retroalimentarse en las diversas áreas que forman parte de cada proceso.

Para la elaboración de los procedimientos, ha sido necesario la recolección de información proporcionada por el personal de cada departamento que realiza las diferentes actividades, así como también de los niveles de mando que poseen conocimiento de cómo se llevan a cabo los procesos.

El planteamiento de los procedimientos contables y administrativos, aportará para la empresa con información que le permita realizar análisis y valorar los costos de actividades innecesarias dentro de un determinado proceso, ya que los mismos serán establecidos en base a normas, políticas y principios enfocados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados.

## 4.2. OBJETIVOS

- Establecer una línea de autoridad que complemente los controles de la organización en las diferentes áreas.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada departamento, las mismas que estarán vinculadas a la actividad principal de la organización.
- Determinar un sistema que le permita a la dirección y diversos niveles, acceder a información clara de cada uno de los procedimientos llevados a cabo en el área administrativa y contable.
- Establecer un sistema que le permita a la entidad mantener un manejo y control moderado de los principales procedimientos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable.

## 4.3. DIAGRAMAS

Es necesario de Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. cuente con un documento donde se describan los procedimientos que se deben llevar a cabo, en los cuales se establecerán las actividades de cada departamento y las responsabilidades que deberán cumplir para conseguir los objetivos organizacionales planteados, pero es esencial tomar en cuenta que para un adecuado desarrollo de las actividades es indispensables que los niveles de mando estén correctamente capacitados y delimitados dentro de la organización.

Un instrumento importante es definir una Estructura Orgánica Funcional la misma que será la base de las estrategias operativa ya que a través de la misma se podrá establecer funciones, responsabilidades y ámbito de acción de cada una de las áreas establecidas en la entidad.

**DIAGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO****Figura No. 21 Diagrama Estructural Propuesto****Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## DIAGRAMA PERSONAL PROPUESTO



**Figura No. 22 Diagrama Personal Propuesto**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### *1 Junta General De Accionistas*

- Carlos Vicente Guarderas Barba
- José Alejandro Guarderas Crovella
- Javier Guarderas Crovella
- Esteban Aladar Guarderas Crovella
- Manuel Alejandro Sandoval Jaramillo
- Gabriel Fernando Gonzales Escobar

### *2 Presidente*

- Esteban Aladar Guarderas Crovella

### *3 Representante Legal*

- Ing. José rumazo

#### *4.1 Área De Contabilidad*

- Lic. Silvia Llangari
- Paola Lasluisa

#### *4.2 Bodega*

- Cristina Astudillo

#### *4.3 Área De Facturación Y Cobranza*

- Paola Lasluisa
- Eliana Constante
- Cristina Astudillo

### *5. Departamento De Talento Humano*

- Lic. Silvia Llangari

### *6. Departamento De Comercialización*

- Ing. Andrea Moreno
- Paola Vásquez

### *7 Departamento De Sistemas Y Soporte Técnico*

- Ing. Walter Cabezas
- Hugo Olvera

### *8.1 Monitoreo*

- Gonzalo Cando
- Frankli Lema
- Sthefany Ponce
- Estefani Martínez
- Verónica Segovia
- Soraya Zumba

### *8.2 Instalación Y Mantenimiento*

- Valeria Cando
- Ángel Aguay
- Patricio Vargas
- Luis Acuña
- Stalin Albarracin



**DIAGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO****Figura No. 23 Diagrama Funcional Propuesto****Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### ***1 Junta General De Accionistas***

- Elegir y remover libremente al presidente y al gerente general de compañía
- Resolver sobre el aumento o disminución de capital así como el establecimiento de reservas.
- Acordar la exclusión de accionistas
- Establecer la política de la empresa.
- Resolver sobre la disolución anticipada de la empresa.

### ***2 Presidente***

- Convocar por la prensa a junta ordinaria que se realiza una vez al año dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico
- Vigilar el movimiento económico y la administración.
- Subrogar al Gerente de la compañía con los mismos deberes y atribuciones en caso de ausencia temporal o definitiva, hasta que la Junta de Socios designe un nuevo Gerente General.
- Legalizar y suscribir conjuntamente con el Gerente General los documentos que se requiera para la operación normal de las actividades.

### ***3 Representante Legal***

- 
- Representar a la compañía legal, judicial y extrajudicialmente y administrar la compañía, sujetándose a los requisitos y limitaciones que impone la ley
- Dirigir e intervenir en todos los negocios y operaciones de la compañía.

- Abrir cuentas corrientes bancarias y girar, cheques u órdenes de pago a nombre y por cuenta de la compañía.
- Firmar contratos o contratar préstamos
- Comprar, vender, hipotecar inmueble y en general intervenir en todo acto o contrato relativo a esta clase de bienes.
- Intervenir a nombre de la compañía, en acciones, participaciones o derechos de otras compañías.
- Tener bajo su responsabilidad todos los bienes de la sociedad y supervigilar la contabilidad y archivos de la compañía.
- Presentar anualmente a la Junta General un informe sobre los negocios sociales, incluyendo cuentas, balances y más documentos pertinentes y un ejemplar de dichos estados, con anticipación a la junta.
- Vigilar el trabajo de funcionarios, empleados, la contabilidad, los archivos de la compañía y llevar los libros sociales.
- Nombrar y realizar contratos de trabajo con empleados y fijar sus remuneraciones, así como terminar la relación laboral por causas legales.
- Elaborar el presupuesto anual y el plan de actividades de la Compañía

#### ***4.1 Contabilidad***

- 
- Elaborar los estados financieros después del término de período del ejercicio contable, el 31 de diciembre de cada año, de conformidad con las normas y requerimientos de los organismos de control.
- Reportar novedades de carácter económico-financiero cuando éstas se presenten.
- Vigilar que todos los documentos generados por actividades económicas de la empresa se encuentren debidamente justificados y autorizados.
- Registrar en el sistema contable las diferentes transacciones.
  - Archivar la documentación.
  - Obtener los reportes de la cuenta de bancos del sistema contable.

- Elaborar las conciliaciones bancarias.
- Elaboración de flujo de caja.
- Elaborar declaraciones mensuales del IVA percepción y retención
- Elaborar declaraciones mensuales de retenciones del Impuesto a la Renta.
- Preparar la declaración anual del Impuesto a la Renta de la Compañía.
- Actualizar los registros contables auxiliares para que se trasladen al diario general.
- Realizar el Balance de Comprobación para analizar las cuentas contables.

#### **4.2. Bodega**

- 
- Conocer con exactitud la cantidad de inventario de la empresa.
- Conocer las características que tienen los diferentes tipos de dispositivos
- Tener un control estricto de las entradas y salidas del inventario.
- Vigilar que el inventario para la venta exista en cantidades suficientes para solventar la demanda.
- Recepción y almacenamiento del inventario importado
- Llevar un método de control de inventario

#### **4.3 Área De Facturación Y Cobranza**

- Controlar la emisión de facturas.
- Facturar las ventas realizadas de dispositivos nuevos de rastreo
- Emisión de facturas de trabajos varios realizados.
- Emisión de facturas del servicio de rastreo satelital
- Elaboración de reportes de ventas
- Verificar la emisión de las facturas.
- Envío facturas emitidas a los clientes
- Estructurar reportes de cartera vencida.

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación y reducción de las cuentas por cobrar.
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.

### ***5 Departamento De Talento Humano***

- Planifica, organiza, dirige y controla los Programas de Clasificación y Remuneración de Cargos; Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Acciones de Personal, Capacitación y Desarrollo; Planillas, Bienestar Social y Relaciones Laborales en base a las Leyes y Reglamentos Universitarios vigentes.
- Atiende las consultas y reclamos presentados por los funcionarios de la entidad, relacionados con la interpretación y aplicación de reglamentos, normas y procedimientos en materia de recursos humanos; a fin de proponer soluciones adecuadas.
- Propicia la realización de estudios y programas que conlleven a establecer el ambiente adecuado, con los implementos necesarios, para que el personal de la Institución pueda desarrollar sus labores de una manera eficaz y satisfactoria.
- Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos y los principios de administración de personal.
- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.

## ***6 Departamento De Comercialización***

- Brindar asesoramiento en cuanto al servicio.
- Realizar una base de datos de los clientes de la empresa.
- Realizar el servicio postventa.
- Identificar el nivel de satisfacción del cliente.
- Definir la estrategia de fijación de precios.
- Determinar las demandas y sus curvas.
- Determinar los segmentos de mercado a atender.
- Realizar trámites de vinculación con el cliente
- Elaboración de folios para compras públicas.
- Capacitación al cliente para el manejo del sistema de control vehicular vía web.

## ***7 Redes Y Comunicación***

- 
- Realizar estudios para conocer de la disposición de datos y de la emisión de los reportes, mediante los sistemas computarizados instalados, así como el soporte técnico a brindarse a todos los usuarios de los equipos computacionales, de los diferentes departamentos.
- Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación.
- Manejo de redes y administración de INTERNET
- Soporte Técnico a usuarios
- Diseño y Administración de la página Web
- Capacitación Informática
- Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo de los servicios de informática, administración de redes y base de datos, según las necesidades de cada unidad administrativa de la Institución.

- Llevar registros del mantenimiento y de las reparaciones efectuados al equipo computacional.
- Diseñar, implementar y mantener nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes.

## ***8 Departamento Operativo***

- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales
- Estudiar e investigar nuevos procedimientos operativos.
- Preocuparse por la permanente capacitación del personal.
- Atención personalizada al cliente.

### ***8.1 Monitoreo***

- Mantener un control de los vehículos 24/7
- Identificar el código personal para cada cliente.
- Conocer el sistema de monitoreo con el fin de poder ubicar a los vehículos.
- Dar soporte al cliente en caso de emergencia por señal de alerta.

### ***8.2 Instalación Y Mantenimiento***

- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc.; buscando calidad adecuada.
- Coordinar con el cliente trabajos de mantenimiento del dispositivo de rastreo.
- Coordinar con el cliente la instalación de dispositivos nuevos.
- Asignación de trabajos para los técnicos.

El diagrama para la empresa Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., es una estructura lineal, la misa que delimita al área de mando y los subordinados, por lo tanto existen líneas directas entre autoridad.

Es una organización simple y de conformación piramidal en la que cada jefatura está encargada de recibir y transmitir toda información a su área, la comunicación entre departamentos y dentro de cada uno es muy importante para que cada una de los procesos fluyan de manera adecuada y lograr conseguir mejores resultados, puesto que existirán procedimientos que necesitaran la intervención de otra persona de la mismas área o hasta de otro departamento para que se llevada a cabo.

#### **4.4. PROCEDIMIENTOS RELEVANTES DEL AREA ADMINISTRATIVA Y COTABLE.**

##### **4.4.1. VENTAS**

###### **OBJETIVOS:**

- Tener un adecuado control sobre la cartera de clientes.
- Identificar parámetros de la visita posventa realizada al cliente.
- Determinar los puntos que deben tomar en cuenta para la elaboración de la propuesta económica.
- Establecer políticas de comercialización del servicio, así como también opciones de pago que tiene el cliente.
- Determinar los documentos de respaldo necesarios a ser adjuntados al contrato.
- Ingreso de ventas realizadas al sistema de manera adecuada con el fin de obtener reportes mensuales reales.
- Establecer formas de pago a ser propuestas al cliente tanto del dispositivo de rastreo como del servicio.



- Determinar los procedimientos que debe seguir el departamento hasta que se formalice la venta.

### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN LOS PROCEDIMIENTOS**

- Facturas con autorización del SRI.
- Formato de vinculación con el cliente.
- Acta de visita al cliente.
- Contratos del cliente con los respectivos documentos de respaldo y firmas de aceptación.
- Acta de entrega de servicio al clientes.
- Reporte de ventas mensual.
- Acta de recepción y entrega del vehículo.

### **ALCANCE:**

Comprende los procedimientos para la visita posventa y ventas concretadas que se realicen de dispositivos de rastreo satelital y complementos, establecer las formas de pago que se pueden proponer al cliente, entre los cuales se pueden ser a través de débito bancario, tarjeta de crédito, efectivo o cheques y por último el seguimiento que se debe realizar hasta la instalación del dispositivo para el posterior ingreso en el sistema y capacitación al cliente para el uso del sistema.

### **RESPONSABLES:**

- Vendedor
- Encargado de Bodega
- Facturación y Cobranza
- Área de Operación

**PROHIBICIONES:**

- Solicitar inventario sin factura de venta.
- Pedir una instalación sin previa presentación de los documentos de vinculación con el cliente.
- Otorgar crédito del valor de los dispositivos de rastreo sin previa autorización de gerencia.

**POLÍTICAS Y NORMAS:**

- Llenar la hoja de registro de atención y visitas al cliente, donde se detalla las visitas que se le realice al cliente antes y después de la venta, en la cual se detallaran datos personales del clientes, acuerdos realizados con los clientes, las necesidades detectas del cliente y la encuesta realizada al cliente (Ver Anexo 1).
- Elaborar el contrato una vez que el cliente haya aceptado contratar el servicio, con la firma de este documento por cada una de las partes se tendrá constancia de la aceptación de todas clausulas a las cuales estará sujetas tanto la empresa como el cliente durante el tiempo que se brinde el servicio (Ver Anexo 15).
- Llenar el formato de vinculación de cliente, la cual contiene información para ingresar al sistema contable así como también características del tipo de servicio vendido al cliente y formas de pago tanto del dispositivo de rastreo como del rubro por servicio mensual que se será cobrado al cliente, este documento comprende un resumen de la venta realizada y confirmación de que se posee todos los documentos de que respalden la vinculación con el cliente (Ver Anexo 2).
- Solicitar la emisión de factura de venta tanto del dispositivo como del servicio, documento indispensable para solicitar la salida de inventario, en la factura se detalla la cantidad de equipos que el cliente ha contratado

así como también los valores unitarios y periodo de cobertura del servicio de rastreo por los cuales el cliente ha contratado (Ver Anexo 3).

- Los créditos otorgados a los clientes para el pago del dispositivo de rastreo son autorizados únicamente por gerencia.
- Llenar toda la información requerida en el acta de entrega de manuales y contraseñas, en el cual se detallan los datos para ingresar al cliente en el sistema de rastreo vehicular, así como también información de clave y contraseña establecida para que el cliente puede monitorear su vehículo desde la web (Ver Anexo 5).
- En los reportes de ventas deberá estar detallado el nombre del cliente, cantidad de dispositivos adquiridos y valor por el cual se realizó la venta.

## **PROCEDIMIENTOS:**

### Ventas:

1. El vendedor presenta el servicio al cliente a través de una visita postventa en la cual le da a conocer los beneficios y opciones que tiene el cliente al instalar el dispositivo de rastreo para monitorear su vehículo o flota de vehículos, en la visita realizada el vendedor llenara el registro de atención y visita a clientes, en el cual se detalla la información personal del cliente, acuerdos establecidos, actividades que fueron realizadas durante la visita y la encuesta que valorará el tipo de atención que recibió el cliente, este documento permitirá valorar al cliente y detectar sus necesidades con el fin proporcionarle una solución a través del sistema de rastreo y elaborar una propuesta económica adecuada para el cliente el formato es el siguiente (Anexo 1).

**CGB SATELITAL**  
Control y Registro Vehicular

**REGISTRO DE ATENCIÓN Y VISITAS A CLIENTES N° 0000476**

FECHA \_\_\_\_\_ LUGAR \_\_\_\_\_

HORA DE INICIO \_\_\_\_\_ HORA DE FINALIZACIÓN \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CLIENTE Y PERSONA ATENDIDA \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_

MOTIVO DE VISITA \_\_\_\_\_

**LABORES REALIZADAS:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Estimado cliente: le rogamos contestar las siguientes preguntas:**

\* El representante de CGB SATELITAL:

1. ¿Asistió a la cita puntualmente?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
2. ¿Contestó todas sus preguntas y/o solucionó su problema?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
3. ¿Fue cordial al atenderlo?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>


4. Siéntase en libertad de hacer cualquier observación que desee: \_\_\_\_\_

TARIFA APLICADA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FIRMA RESPONSABLE \_\_\_\_\_ FIRMA ATENDIDA

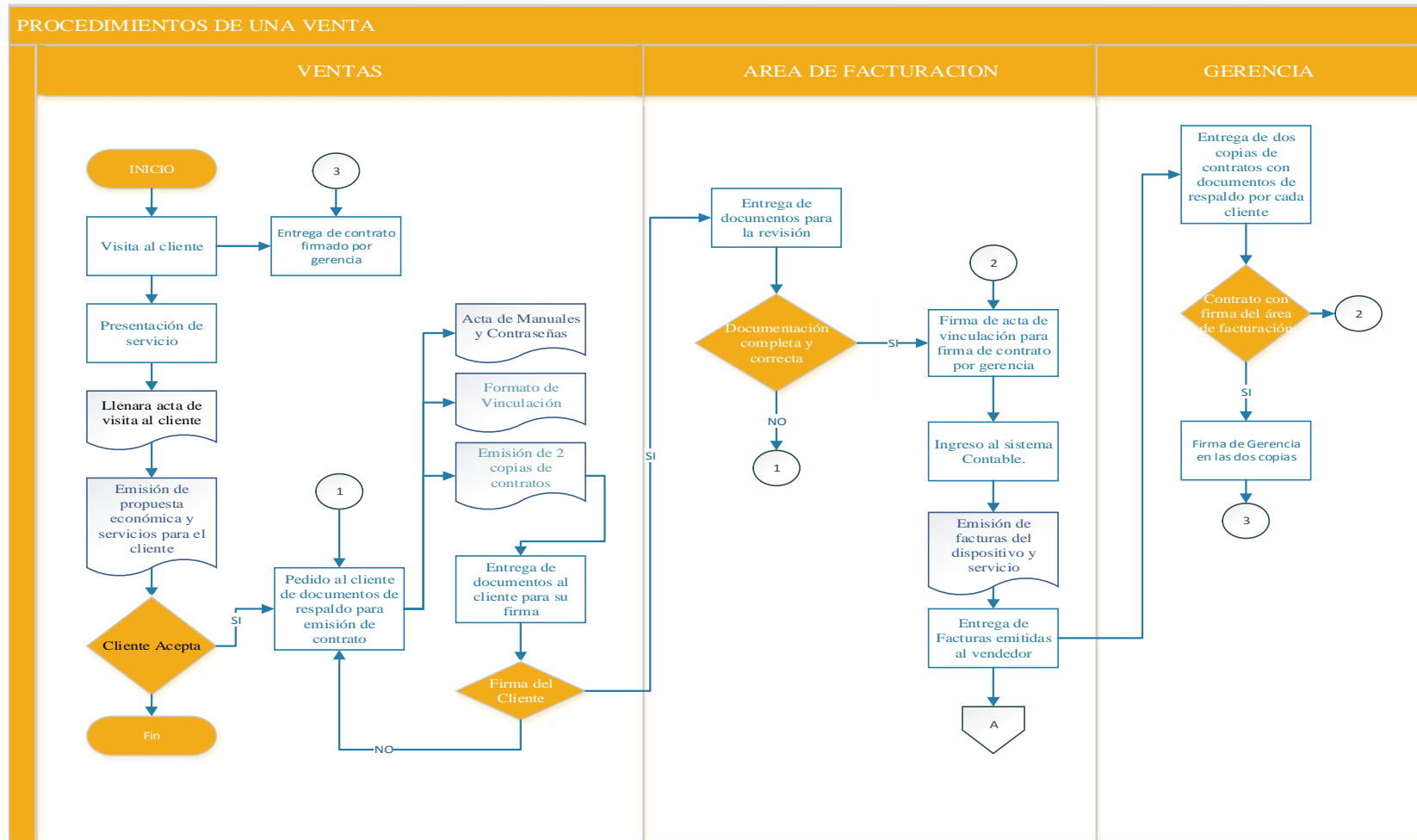
2. Le envía al cliente la propuesta económica, donde se detallan costos por cada dispositivo y valor del servicio mensual, así como también el tipo de servicio que tendrá.
3. Una vez aceptada la propuesta economía se procede con la emisión de documentos necesarios para la vinculación con el cliente como son el contrato, documento en el cual se detalla los derechos y obligaciones que tienen tanto el cliente como la empresa, el tiempo de vigencia, detalle de los vehículos a los cuales se les proporcionara el servicio y las firmas de aceptación de las partes con las cuales se confirma la aceptación del contrato (Ver Anexo 15).

4. Llenar el formato de vinculación con el cliente en la cual se encuentra un resumen del tipo de venta realizado así como también la confirmación de que se tienen todos los documentos de respaldo (Anexo 2).

CLIENTE NUEVO: <input type="checkbox"/>			
ADENDUM <input type="checkbox"/>		FORMATO DE VINCULACIÓN Nº 0000106	
CIUDAD Y FECHA: _____		RUC/C.I: _____	
NOMBRE /EMPRESA: _____		CIUDAD: _____	
DIRECCIÓN: _____		TELÉFONO 2: _____	
TELÉFONO 1: _____		E-MAIL: _____	
<b>TIPO DE SERVICIO:</b>			
<b>GPRS VEHICULAR</b> <input type="checkbox"/>	CANTIDAD: _____	REPORTE ESTACIONARIO: _____	REPORTE MOVIMIENTO: _____
	PANICO # _____ <input type="checkbox"/>	BLOQUEO REMOTO # _____ <input type="checkbox"/>	MICROFONO # _____ (PARLANTE # _____ <input type="checkbox"/>
	SENSOR DE TEMPERATURA # _____ <input type="checkbox"/>	SENSORES DE APERTURA # _____ <input type="checkbox"/>	
<b>GPRS PORTATIL</b> <input type="checkbox"/>	CANTIDAD: _____	REPORTE ESTACIONARIO: _____	REPORTE MOVIMIENTO: _____
	PANICO # _____ <input type="checkbox"/>	AUDIO # _____ <input type="checkbox"/>	
<b>SATELITAL</b> <input type="checkbox"/>	CANTIDAD: _____	REPORTE ESTACIONARIO: _____	REPORTE MOVIMIENTO: _____
	PANICO # _____ <input type="checkbox"/>	BLOQUEO REMOTO # _____ <input type="checkbox"/>	
<b>SATELITAL/GPRS</b> <input type="checkbox"/>	CANTIDAD: _____	REPORTE ESTACIONARIO: _____	REPORTE MOVIMIENTO: _____
	PANICO # _____ <input type="checkbox"/>	BLOQUEO REMOTO # _____ <input type="checkbox"/>	
<b>DISPOSITIVO DE SEGURIDAD</b> <input type="checkbox"/>	CANTIDAD: _____		
<b>CONTACTOS: PARA LA INSTALACIÓN</b>			
<b>NOMBRE:</b> _____	<b>CIUDAD:</b> _____	<b>DIRECCIÓN</b> _____	<b>TELÉFONO 2:</b> _____
<b>FORMA DE PAGO:</b>			
<b>DISPOSITIVO</b> EFECTIVO <input type="checkbox"/>	CHEQUE <input type="checkbox"/>	DEPOSITO <input type="checkbox"/>	TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/>
<b>SERVICIO</b> EFECTIVO <input type="checkbox"/>	CHEQUE <input type="checkbox"/>	DEPOSITO <input type="checkbox"/>	TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/> NOTA DE DEBITO N° _____
<b>PLAN DE PAGO SERVICIO</b> MENSUAL <input type="checkbox"/>			
	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/>	SEMESTRAL <input type="checkbox"/>	ANUAL <input type="checkbox"/>
<b>CONDICIONES DE LA VENTA:</b>			
UNIDADES GPRS: \$ _____	CANTIDAD _____	N° FACTURA _____	VENDEDOR: _____
SENSORES: \$ _____	_____	_____	EJECUTIVO DE CUENTA: _____
INSTALACIÓN: \$ _____	_____	_____	
SERVICIO: \$ _____	_____	_____	
N° CONTRATO _____	ISLAS DE INSTALACIÓN: _____		
COPIA DE LA CÉDULA DEL PROPIETARIO <input type="checkbox"/>			
COPIA DEL RUC DE LA COMPAÑIA <input type="checkbox"/>			
COPIA DE MATRÍCULA DE VEHÍCULO(S) <input type="checkbox"/>			
COPIA DE FACTURA DEL(LOS) VEHÍCULO(S) <input type="checkbox"/>			
FIRMA CLIENTE <input type="checkbox"/>			FIRMA Y SELLO DE CONTABILIDAD O GERENCIA _____
FIRMA ACEPTACIÓN CONVENIO ARBITRAL <input type="checkbox"/>			
<b>OBSERVACIONES:</b> _____			
_____			
_____			
<small>MATRIZ: Pasaje Los Rancos E1013 y A. 8 de Diciembre            (Original y Menor) - Telefon: 222 017222 018            PBA.: 1700242728 - Email: cgb@cgsatelital.com            www.cgsatelital.com            Quito - Ecuador</small>			

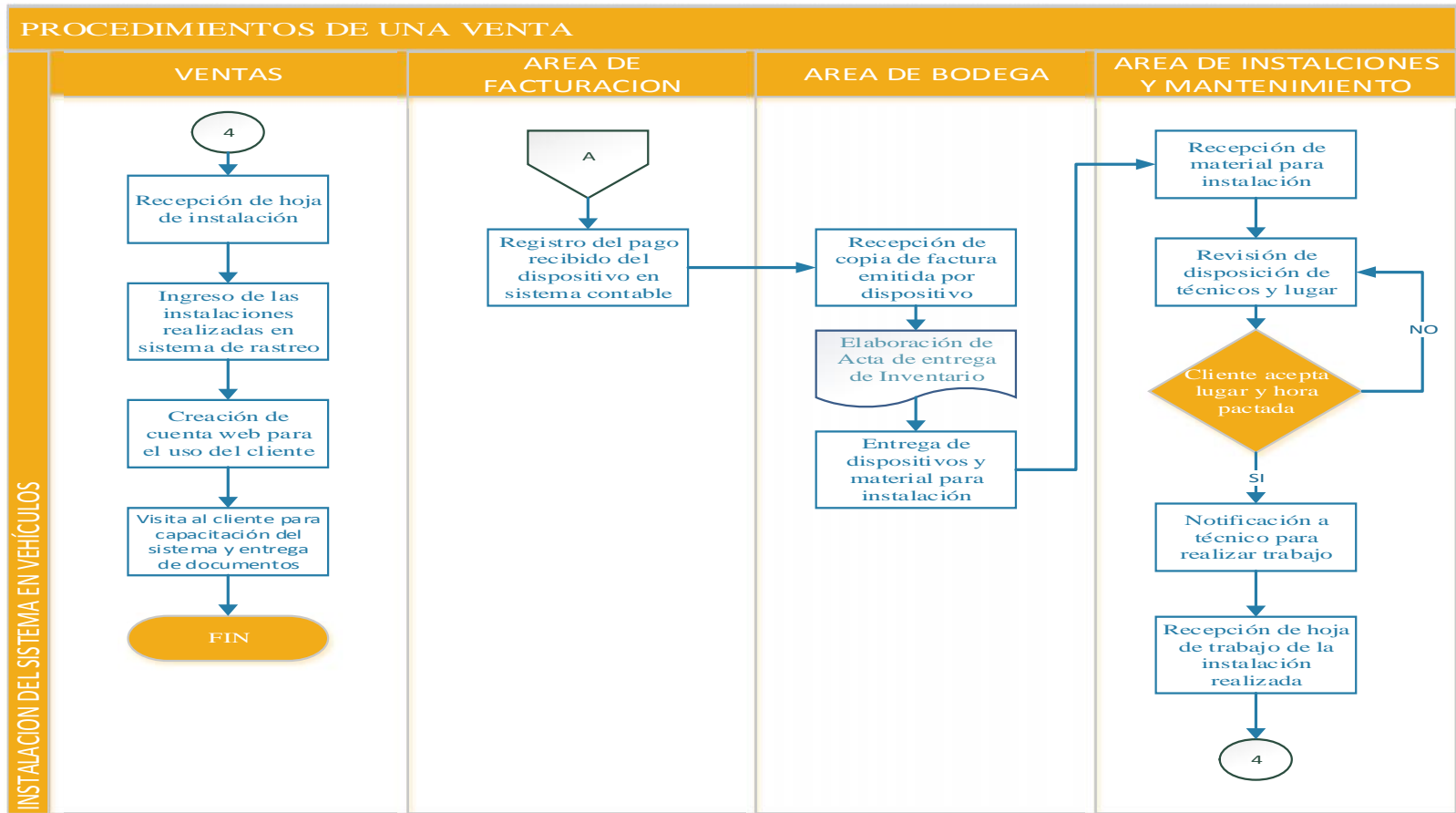
5. El vendedor gestionará la firma del contrato y cobro del valor correspondiente al dispositivo.
6. Entrega de documentos de vinculación al área de facturación y cobranza para solicitar el ingreso del cliente en el sistema contable y la emisión de las respectivas facturas de venta en la cual se detalla lo adquirido por el cliente (Ver Anexo 3).
7. El vendedor gestionará la firma y cobro del valor correspondiente al dispositivo.

8. La documentación del cliente será entregada a facturación, la cual se encarga de revisar que toda la información se encuentre en orden y firmará el acta de vinculación con el fin de que el contrato sea presentado a gerencia para la respectiva firma y posterior entrega al cliente.
9. El cobro del dispositivo será confirmado y registrado por el área de facturación el cual con la copia de la factura de venta correspondiente al dispositivo entregara y autorizará a bodega que realice una salida de inventario para el área de instalaciones, la cual procederá a coordinar con el cliente y el técnico un día y hora para proceder con la instalación del dispositivo en el vehículo.
10. El vendedor realizará una visita al cliente para capacitarlo en el manejo del sistema, entregar manuales y solicitar la información necesaria para ingresar en el sistema de y contraseñas que el cliente asigne (Ver Anexo 5), en este documento consta una encuesta para valorar la satisfacción del nuevo cliente atendido.
11. Una vez que se haya realizado el trabajo el departamento de instalaciones entrega al vendedor el acta de recepción y entrega de vehículo el cual contiene un detalle del trabajo que realizó el técnico en el vehículo (Ver Anexo 4), se encargará de ingresar al sistema de rastreo vehicular y creación de accesos a la página web.



**Figura No. 24 Diagrama De Flujo Procedimientos Para Una Venta Hoja 1**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



**Figura No. 25 Diagrama De Flujo Procedimientos Para Una Venta Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



#### **4.4.2. AREA DE CONTABILIDAD**

El área de contabilidad es fundamental dentro de una entidad, ya sea porque se la podría fijar como el área que más relación tiene con las distintas áreas y departamentos o por los procedimientos que se llevan a cabo en la misma, no menos importantes que otros pero primordiales para la ejecución normal de las actividades que se realizan a diario en la entidad para la prestación de servicio a sus clientes.

Los procedimientos que están involucrados en esta área son varios, pero en la presente propuesta se analizarán la ejecución de dos de ellos los cuales fueron establecidos como críticos en el área, sin embargo cabe mencionar que toda actividad, procedimiento o evento debe ser realizado bajo los parámetros detallados a continuación.

##### **OBJETIVOS:**

- Salvaguardar los activos de la empresa, así como también verificar su correcto funcionamiento para su probable reposición.
- Reflejar información financiera real y fiable.
- Registrar las transacciones en momento que ocurre.
- Determinar los documentos que respaldarán la transacción efectuada.
- Establecer un control y manejo en el manejo de efectivo para gastos menores.
- Cumplir con las políticas administrativas y financieras de la empresa.

##### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN:**

- Comprobantes de compra, como facturas, notas de venta y recibo.
- Comprobantes de Ingreso.
- Comprobantes de Egreso.
- Cheques.

**ALCANCE:**

Comprende toda transacción que deba ser realizada o autorizada por el área de contabilidad ya sea esta por adquisiciones, pagos, reposición de caja chica, cuidado de activos, desembolsos de efectivo, otros procedimientos y transacciones que son llevadas a cabo por el área.

**RESPONSABLES:**

- Contador
- Auxiliar contable
- Gerencia
- Área de facturación y cobranza

**PROHIBICIONES:**

- Emitir cheques sin autorización de gerencia.
- Entregar dinero en efectivo sin justificativo alguno.
- Registrar transacciones inexistentes.
- Revelar información confidencial.
- Entregar la custodia de efectivo y activos a personal no autorizado.

**POLITICAS Y NORMAS:*****Pago a proveedores:***

- Se reconocerá una cuenta por pagar en el momento que ocurra la adquisición de productos o servicios.
- Las adquisiciones deberán ser registradas en el sistema contable tomando en cuenta el tipo de gasto en el cual se ha incurrido.

- Todo proveedor deberá entregar un comprobante valido para el SRI, en el cual se evidencie el valor de la adquisición, la factura deberá contener el detalle de la compra con el fin que se pueda diferenciar el tipo de gasto en el cual ha incurrido la empresa y lo que ha adquirido (Ver Anexo 17).
- Las facturas deberán tener una rúbrica de recepción que respalde la recepción de bienes o servicios.
- El momento de ingreso de las facturas en el sistema contable, se deberá emitir la respectiva retención donde se detallan los porcentajes y valores retenidos por la compra realizada (Ver Anexo 6) y el momento de entrega el documento deberá tener el respectivo sello y firma de recepción del documento.
- Previo a la emisión del egreso se emite la orden de pago en el sistema contable la cual contiene el respaldo de las facturas a ser canceladas así como los valores de cada una, este documento detalla si se está realizando el pago total de la factura o de ser el caso si solo es un abono a la misma (Anexo 8).

Factura N°	Valor Total	Valor Total	Saldo	Proveedor	Concepto
282247	14,00	11,68	2,32	Develos Landivar Eulella Catalina	Movilizacion David Pozo Gasolina
86688	13,00	13,00		Empresa Publica De Hidrocarburos C	Movilizacion David Pozo Gasolina
17294	70,32	70,32		Gran Hotel De Lago Cuentas En Par	Hospedaje En Lago Agrio David Pozo
Total Orden de Pago:		95,00	2,32		

SON : NOVENTA Y CINCO CON 00/100 DOLARES

Recibi Conforme	Firma	Cedula N°

- Los egresos deberán tener una rúbrica de aprobación por parte de gerencia con la cual se valida la revisión y aprobación del valor a ser cancelado (Ver Anexo 9).
- Verificar que todo cheque emitido tengan dos firmas autorizadas ya que todo banco habilitado posee más de dos firmas autorizadas.
- El momento del pago el proveedor deberá firmar y sellar el comprobante de egreso antes del retiro del cheque con lo cual se tendrá el respaldo de la aceptación de pago recibido por parte del proveedor (Ver Anexo 9).

***Manejo de Caja chica:***

- Se deberá efectuar arqueos de caja chica, por lo menos una vez al mes y de forma inesperada.
- Para realizar una reposición de caja chica se deberá presentar los respectivos documentos que respalde el valor solicitado de reposición en el recibo de caja chica establecido por la empresa en la cual se detalla el nombre del empleado, lugar a donde asistió la fecha, del ser el caso el cliente y las actividades realizadas (Ver Anexo 18)
- El cheque de reposición de caja chica será emitido únicamente a nombre del custodio del fondo.
- Los gastos deberán ser justificados dentro de ocho los días laborales siguientes después de su entrega, caso contrario será descontado al empleado al cual se le fue entregado el dinero.
- Toda adquisición o gasto realizado con dinero de caja chica deberá estar respaldado por un comprobante de compra emitido a nombre de la empresa.
- El contador revisará los respaldos entregados para la reposición de la caja y dará el visto bueno para la firma del cheque.
- El monto de reposición no deberá sobrepasar el valor total del fondo de caja chica que haya sido aprobado por gerencia.

**PROCEDIMIENTOS:*****Pago a proveedores.***

1. La factura de adquisición con la respectiva firma de recepción del bien o del servicio es entregado en contabilidad con el respectivo respaldo de aprobación de la compra (Ver Anexo 17).
2. Se revisa que la factura sea un documento válido para el SRI, así como la fecha de caducidad de la misma.

3. Confirmación en el sistema contable si es un proveedor frecuente, de ser un proveedor nuevo se procede a ingresarlo en el sistema registrando lo diferentes parámetros solicitados para el registro de un nuevo proveedor.
4. Se ingresa la factura en el sistema registrando el detalle de la misma así como también la justificación de la adquisición.
5. Emisión de la respectiva retención tomando en cuenta los porcentajes de retención y los demás parámetros que se detallan en la misma (Ver Anexo
6. Registro del acuerdo de pago con el fin de incluirlo en el flujo de caja.
7. Para emitir un cheque de la entidad primero se revisa el estado de cuenta de los bancos con el fin de confirmar de que banco será emitido o confirmar en el flujo de caja de que banco fue establecido pago.
8. Se emite la orden de pago, posteriormente se emite el comprobante de egreso por el valor de la orden de pago con el respectivo cheque.
9. Al comprobante de egreso se adjunta con la factura original y el cheque para ser prestando ante gerencia para las respectivas firmas.
10. El momento de entrega del cheque el proveedor deberá firmar y sellar el comprobante de egreso y la retención.

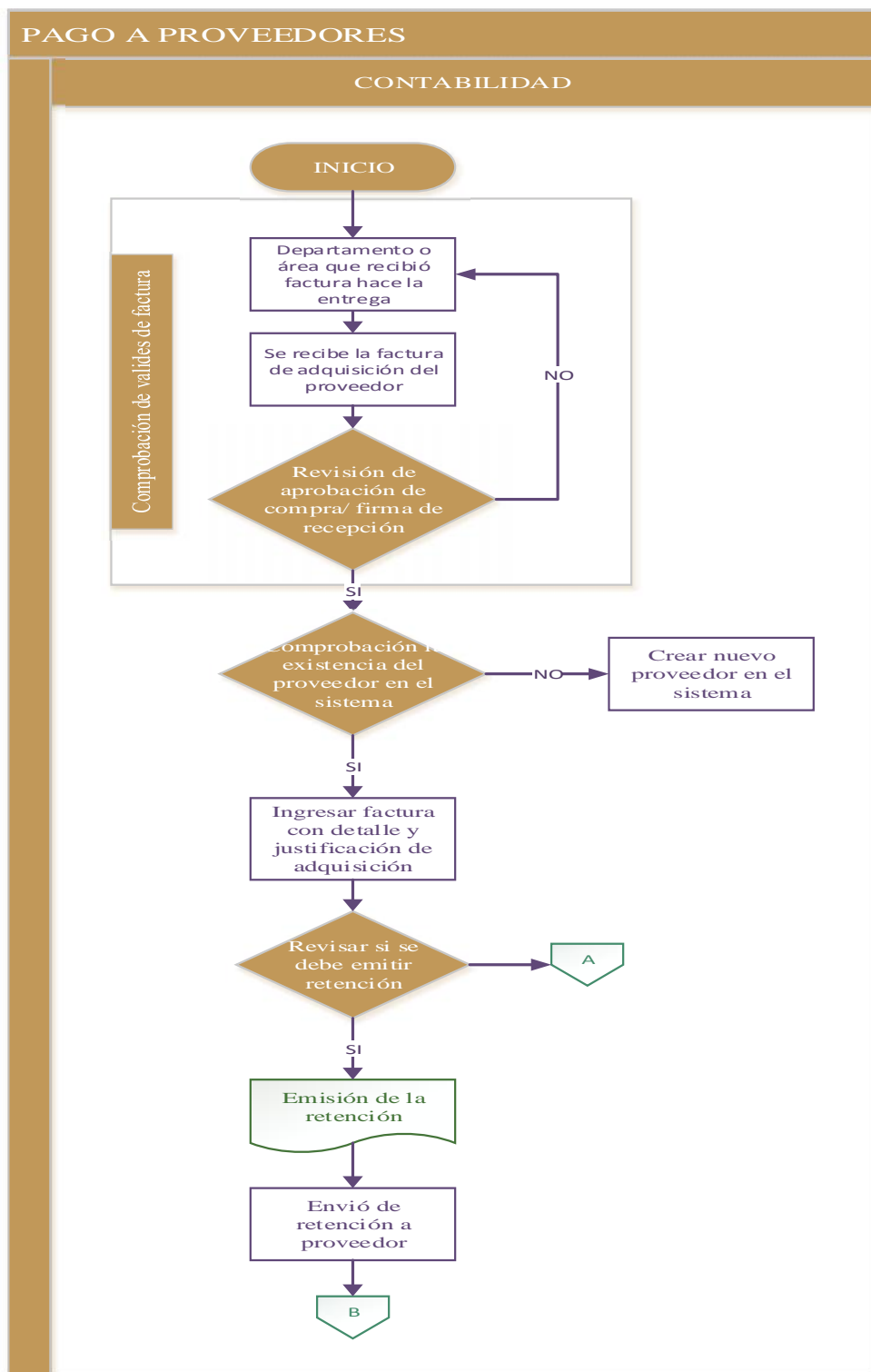
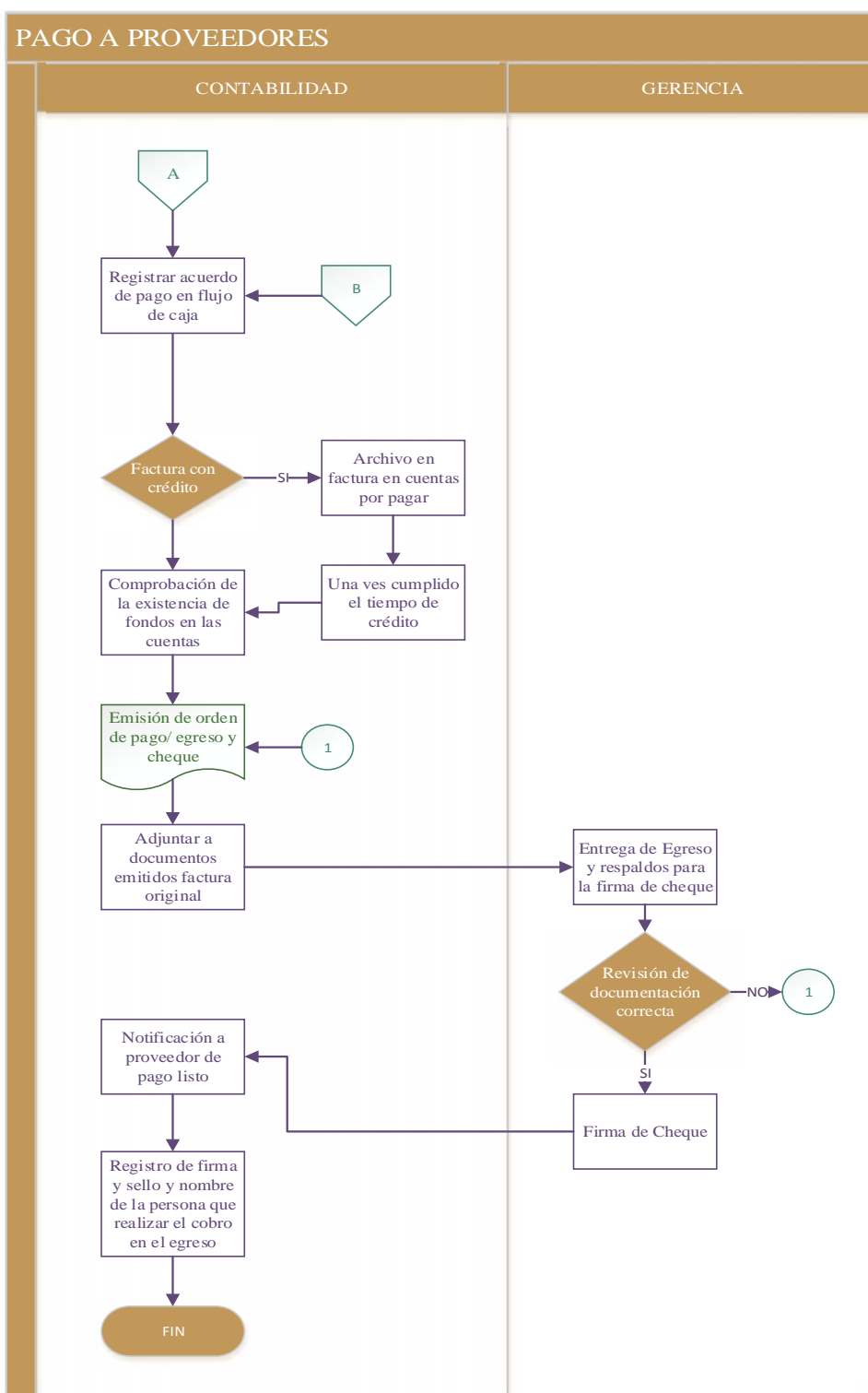


Figura No. 26 Diagrama De Flujo – Procedimientos Pago Proveedores Hoja 1

Fuente: Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



**Figura No. 27 Diagrama De Flujo – Procedimientos Pago Proveedores Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



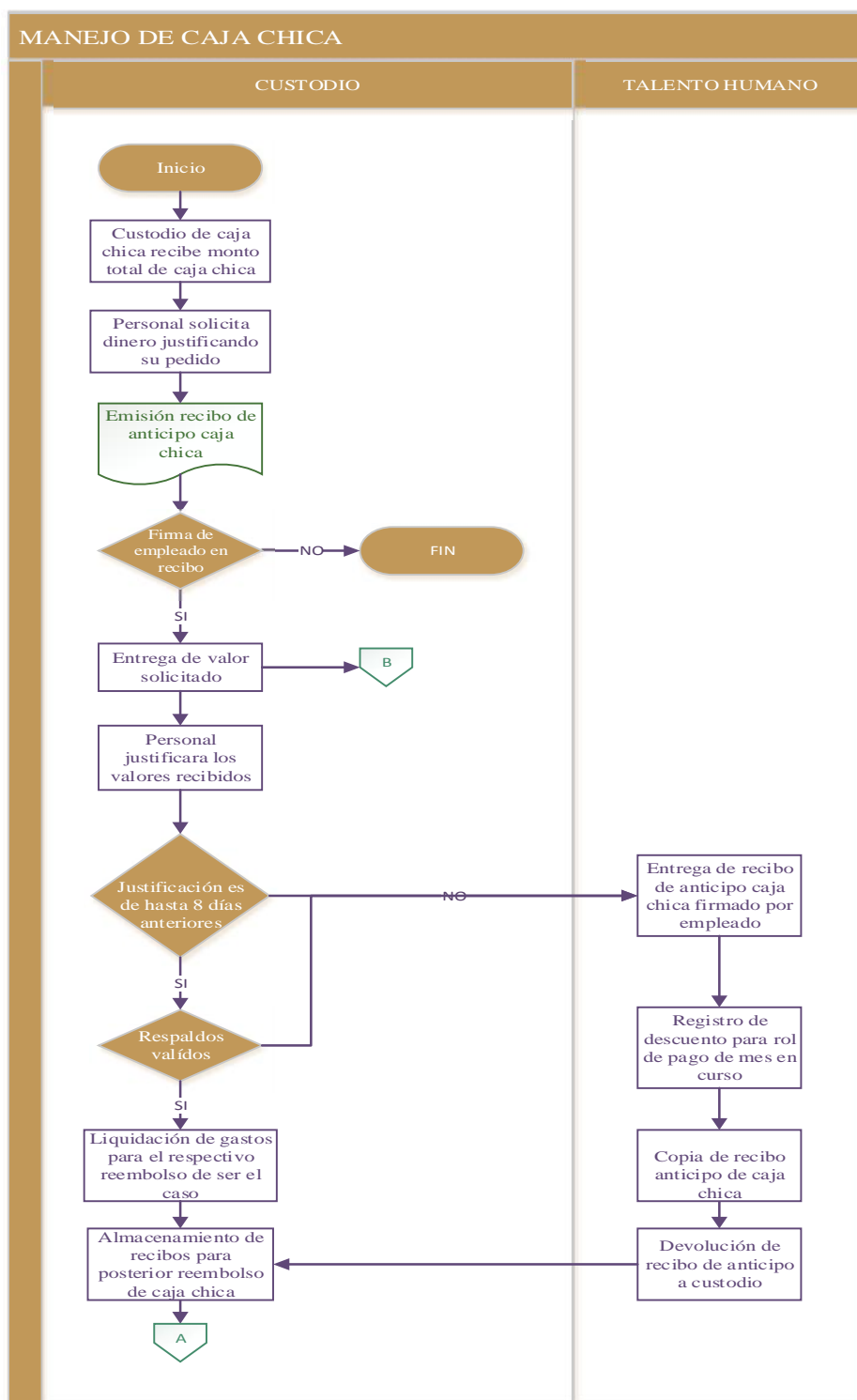
**Reposición de caja chica.**

1. El monto de caja chica por \$300.00 es entregado al custodio con la respectiva firma de aceptación el cual corresponde a personal del área de facturación cobranza.
2. Los técnicos podrán solicitar dinero para su movilización hacia el lugar donde se llevara a cabo el trabajo, como respaldo de haber recibido el dinero deberá firmar un recibo de anticipo de dinero caja chica, con el cual el custodio del fondo tendrá la constancia de haber entregado dinero (Anexo 10).

 <b>CGB SATELITAL</b> <small>Control y Registro Vehicular</small>	
CGB SATELITAL <span style="color: red;">N°001</span> <b>RECIBO ANTICIPO DE CAJA CHICA</b>	
<b>Fecha de entrega:</b>	
<b>Persona que recibe:</b>	
<b>Monto:</b>	
<b>Motivo:</b>	
<b>Firma:</b>	

3. Personal administrativo puede solicitar dinero para cualquier compra, movilización o gasto menor, como respaldo deberá firmar un recibo de anticipo de dinero de caja chica (Ver Anexo 10).
4. El personal al cual se le ha entregado el anticipo justificará dentro de los siguientes 8 días laborables posterior a su entrega, con el respectivo respaldo.
5. Se revisa los documentos de respaldo entregados, ya sean estas facturas, notas de venta o recibos internos.
6. Si los documentos son correctos y están dentro del tiempo establecido para la justificación se acepta la justificación y se procede con la liquidación de los valores.

7. Se revisa el monto en efectivo que se tiene en caja chica, si el valor es menor a \$100.00 se procede a llenar el formato de reposición de caja chica en el cual se detalla la fecha del recibo de caja chica el motivo del recibo, número y valor, de igual manera se registrarán las facturas que haya recibido, los gastos operativos deberán estar separados de los administrativos. (Ver Anexo 11).
  
8. Al formato de reposición de caja chica se adjunta los recibos detallados al formato, con el fin de respaldar el valor solicitado, el contador revisara que todo este correcto antes de dar su respectiva aprobación a los documentos entregados.
  
9. Una vez que el contador da el visto bueno a la reposición presentada, el área contable procede con la emisión del cheque por el valor solicitado para la reposición.
  
10. El gerente realiza una revisión a la reposición solicitada antes de firmar el cheque.
  
11. El cheque ya con las respectivas firmas se entrega para al custodio, quien cambiara el cheque para reponer el fondo.



**Figura No. 28 Diagrama De Flujo – Manejo De Caja Chica**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

### **4.4.3. FACTURACION**

El área de facturación interviene en varios procedimientos que se deben llevar a cabo de manera mensual, entre sus funciones principales esta la emisión de facturas a los clientes para posteriormente realizar la gestión de cobranza de la mismas, como las otras áreas debe tener objetivos, prohibiciones, políticas y norma que deben cumplirlas durante la ejecución normal de todas las actividades.

#### **OBJETIVOS:**

- Determinar las instrucciones que se deben tomar en cuenta para la elaboración de una factura.
- Establecer los medios a través de los cuales el área de facturación tendrá la información necesaria sobre costos para la elaboración de facturas.

#### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN:**

- Acta de recepción y entrega de vehículo.
- Factura de venta emitida por la empresa.
- Acta de vinculación con el cliente.
- Registro de atención y visitas al cliente.

#### **ALCANCE:**

El presente trabajo comprende los procedimientos y las instrucciones necesarias para la elaboración de facturas tanto del servicio que presta la empresa, así como también para las que son emitidas por trabajos adicionales a las instalaciones que son realizados por los técnicos como por ejemplo un retiro, revisión o reinstalación del dispositivo de rastreo y toda factura que pueda ser emitida al cliente por algún concepto, teniendo en cuenta el manejo adecuado de documentos involucrados para el proceso.

**RESPONSABLES:**

- Área de facturación.
- Asistente Contable.
- Técnicos.
- Área de ventas.


**PROHIBICIONES:**

- No se debe enviar al cliente una factura emitida, sin adjuntar la hoja que respalde el trabajo realizado ya sea por retiro, reinstalación o revisión.
- Duplicar las facturas de servicio correspondientes a un mismo periodo.
- No detallar en la factura el concepto por el cual ha sido emitida la factura para el cliente.
- Las facturas emitidas por cualquier concepto adicional a los frecuentes no deberán ser enviadas al cliente sin la respectiva justificación, por ejemplo una factura por concepto de asistencia personalizada a la cual se le adjuntara el registro de atención y visitas al cliente en la cual conste la aceptación del cliente que recibirá una factura.
- Emitir a los clientes facturas correspondientes al servicio de rastreo después de las fechas hasta las cuales el cliente acepta receptorlas.

**POLITICAS Y NORMAS:**

- Las facturas deberán hacerse llegar al cliente máximo 24 horas después de su emisión.
- Emitir facturas del servicio de acuerdo al tipo de facturación que se va llevar a cabo con el cliente la cual podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual.
- Las facturas que son entregadas por el mensajero deberá tener sello rubrica y nombre de la persona que ha recibido las facturas.

- Si las facturas son enviadas por Courier se deberá confirmar que el cliente la haya recibido.
- Si el cliente no ha hecho llegar la retención dentro del tiempo establecido por la ley se hará un llamado de atención para la entrega de la misma.
- Todas las facturas emitidas deberán tener la firma de la persona que la realizó.
- En todas las facturas se deberá hacer constar el motivo de la emisión, y sea por servicio, trabajos, dispositivos y otros, si la factura corresponde al servicio de rastreo, se deberá detallar el tiempo de cobertura al cual corresponde ya la factura será utilizada por el área de cobros para la respetiva recaudación (Ver Anexo 3).

 <b>CGB SATELITAL</b> Control y Rastreo Vehicular		MATRIZ: Pasaje Los Naranjos E10-13 y Av. 6 de Diciembre (Diagonal a Megamaxi) • Teléfax: 2262 017/2265 016 PBX.: 1700242728 • Mov: 0999 900 488 Claro:0939 222 222 www.cgbsatelital.com Quito - Ecuador		<b>RASTRACK SATELITAL</b> ECUARASTRACK S.A. R.U.C. 1792053005001	
CLIENTE: CAIZA CAIZA ROLI		<b>FACTURA</b> No. 001-001-00 0022630		AUTORIZACION S.R.I. No. 1115407697	
DIRECCION: ALDAN MIA SANTO DOMINGO		VALIDO PARA SU EMISION HASTA 16 AGOSTO DEL 2015		DIA MES AÑO	
R.U.C.: 070909001		FECHA: 24 OCT 2014		FECHA AUTORIZACION: 16/08/2014	
TELF.: 0999999992		CIUDAD: QUITO			
CONCEPTO					VALOR
SERVICIO DE RASTREO VEHICULAR (1 VEHICULO) \$30,00 C/U PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: 1 - SEPTIEMBRE - 2014 AL 31 - OCTUBRE - 2014 (2 MES)					\$60,00
<b>TARIFA:</b> 00/100 DOLARES POR CADA SISTEMA		<b>PAGUE HASTA:</b> Contado			
<b>SON:</b> SESENTA Y SIETE 70/100 DOLARES					
CODIGO	VTO. BNO.	ENTREGUE CONFORME	RECIBI CONFORME	SUMAN	\$60,00
				L.V.A. 0 %	\$0,00
				L.V.A. 12 %	\$7,20
<b>T O T A L</b>					\$67,20
<small>*Debo y pagare incondicionalmente a la orden de RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A., en el lugar y fecha que se convengan, el valor total de dinero expreso en este documento recido a total y entera satisfacción. Siendo de mi cuenta los gastos judiciales y extrajudiciales que ocasione el cobro de este documento*</small>					
<b>NOTA:</b> Si realiza su pago con cheque, por favor emitirlo cruzado a nombre de RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A. SUS PAGOS REALIZARLOS EN QUITO: PASAJE LOS NARANJOS E10-13 Y AV. SEIS DE DICIEMBRE (DIAGONAL A MEGAMAXI)					
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD		ORIGINAL: ADQUIRENTE/COPIA CELESTE: CONTABILIDAD/COPIA AMARILLA: COBRANZAS - SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO			

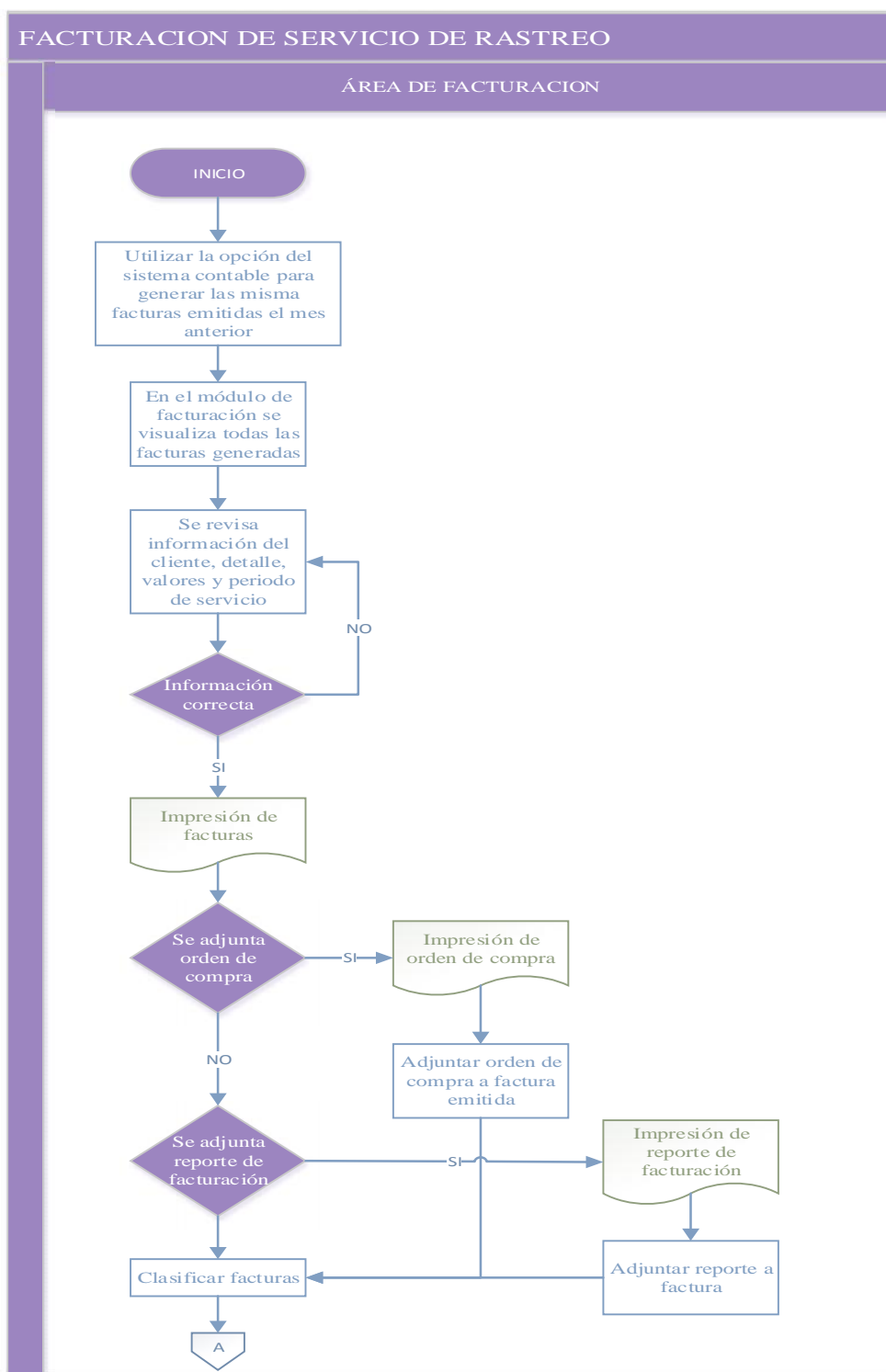
- De existir alguna inconsistencia en alguna factura, la corrección se la deberá realizar de manera inmediata dentro del mismo mes de emisión para evitar la elaboración de notas de crédito.
- Los clientes a los cuales se les realiza cobros a través de débitos bancarios, tendrá facturación trimestral.

- Solo se emitirá facturas por un año de servicio, siempre y cuando el cliente vaya a realizar el pago total de la factura.

## **PROCEDIMIENTOS:**

### ***a) Emisión de facturas de servicio:***

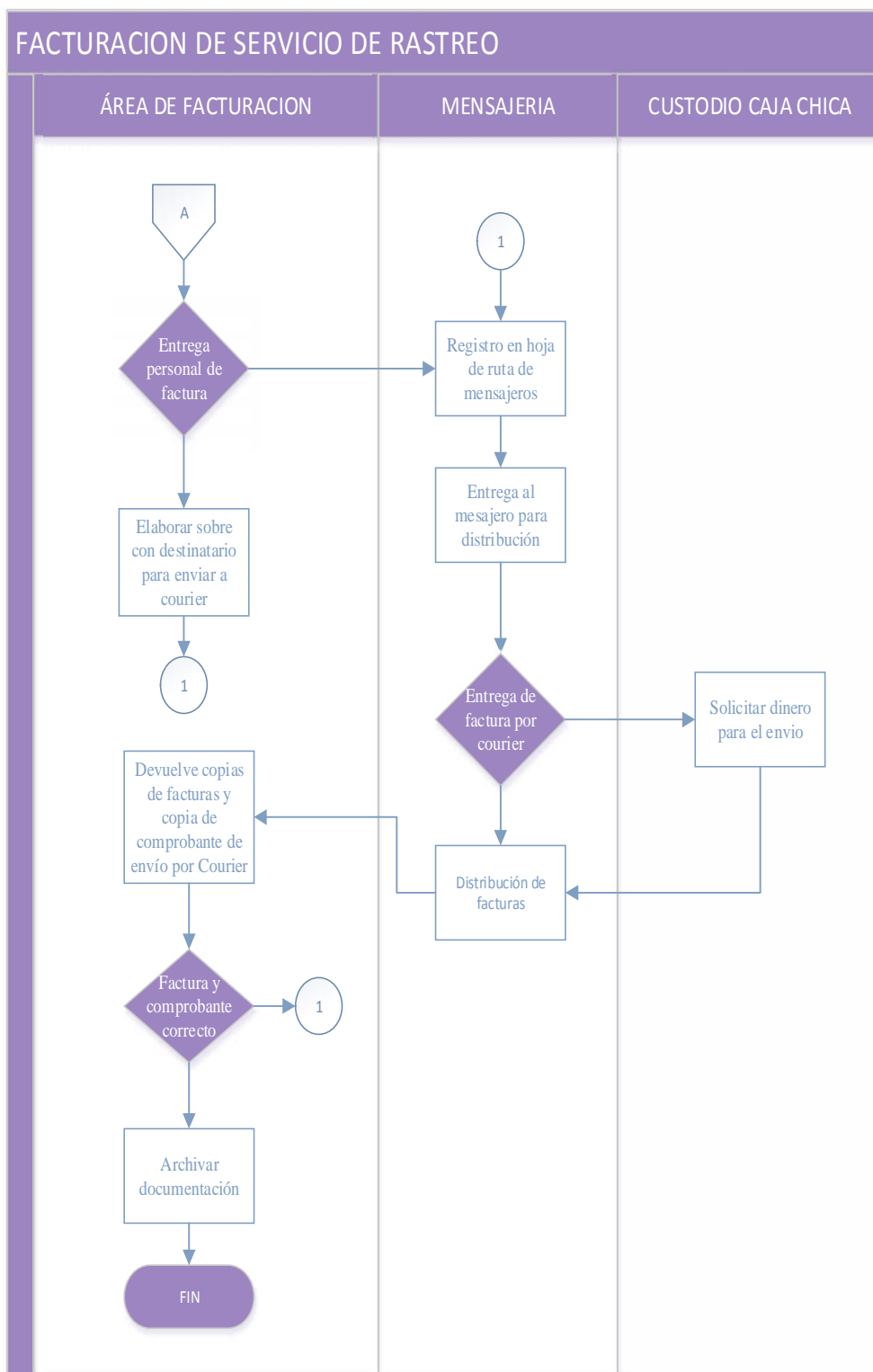
1. La primera semana de cada mes, el sistema contable permite que el usuario vuelva a generar las facturas que fueron realizadas el mes anterior, con esta operación se crea un grupo de facturas.
2. En el módulo de facturación del sistema contable, se comenzara a revisar factura por factura antes de imprimirla.
3. Se revisará el detalle de la factura, los valores, y el periodo al cual corresponde la factura.
4. Una vez que la factura se encuentre correcta se procede con la impresión.
5. En las facturas de clientes que se trabaja con órdenes de compra se procede adjuntar una copia de la orden antes enviarla a entregar.
6. Para las facturas de clientes que solicitan detalles de la facturación, se genera el reporte de vehículos por los cuales se está emitiendo la factura de servicio reporte en el cual constara características de los vehículos y periodo de facturación (Anexo 19).
7. Se realiza una revisión manual para constatar que todos los clientes se les haya emitido una factura correspondiente al servicio.



**Figura No. 29 Diagrama De Flujo – Procedimientos Emisión Facturas Hoja 1**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.





**Figura No. 30 Diagrama De Flujo – Procedimientos Emisión Facturas Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

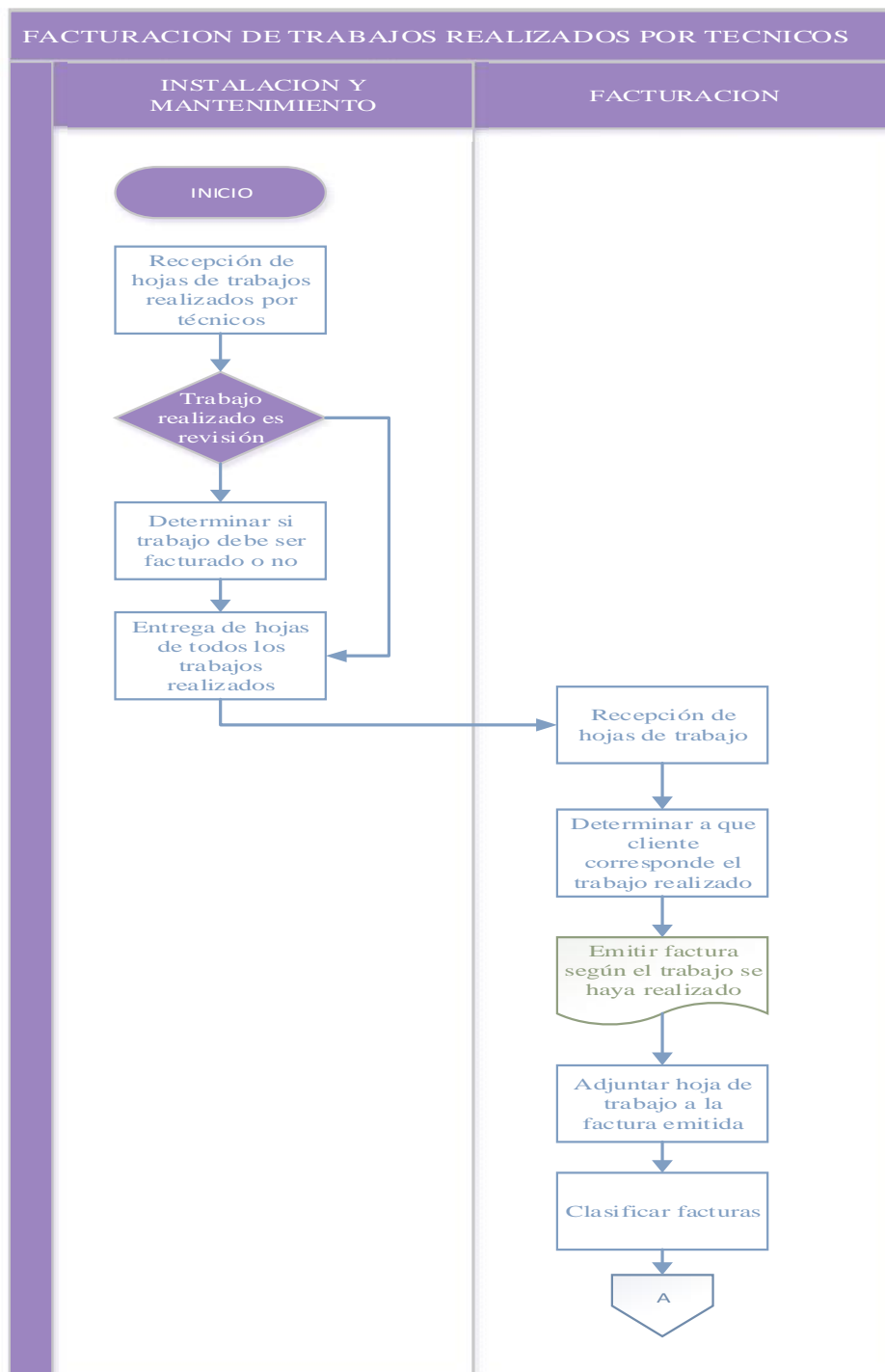
## PROCEDIMIENTOS:

### b) Emisión de facturas de trabajos adicionales realizados por los técnicos.

1. El área de instalaciones y mantenimiento, entrega una copia de la hoja de trabajo en la cual deberá estar detalladas las características del vehículo en el cual se llevó a cabo el trabajo ya sea este una revisión, retiro o reinstalación del dispositivo de rastreo, el tipo de trabajo y la firma del cliente con la cual se confirma la aceptación del cliente del trabajo realizado (Anexo 4).

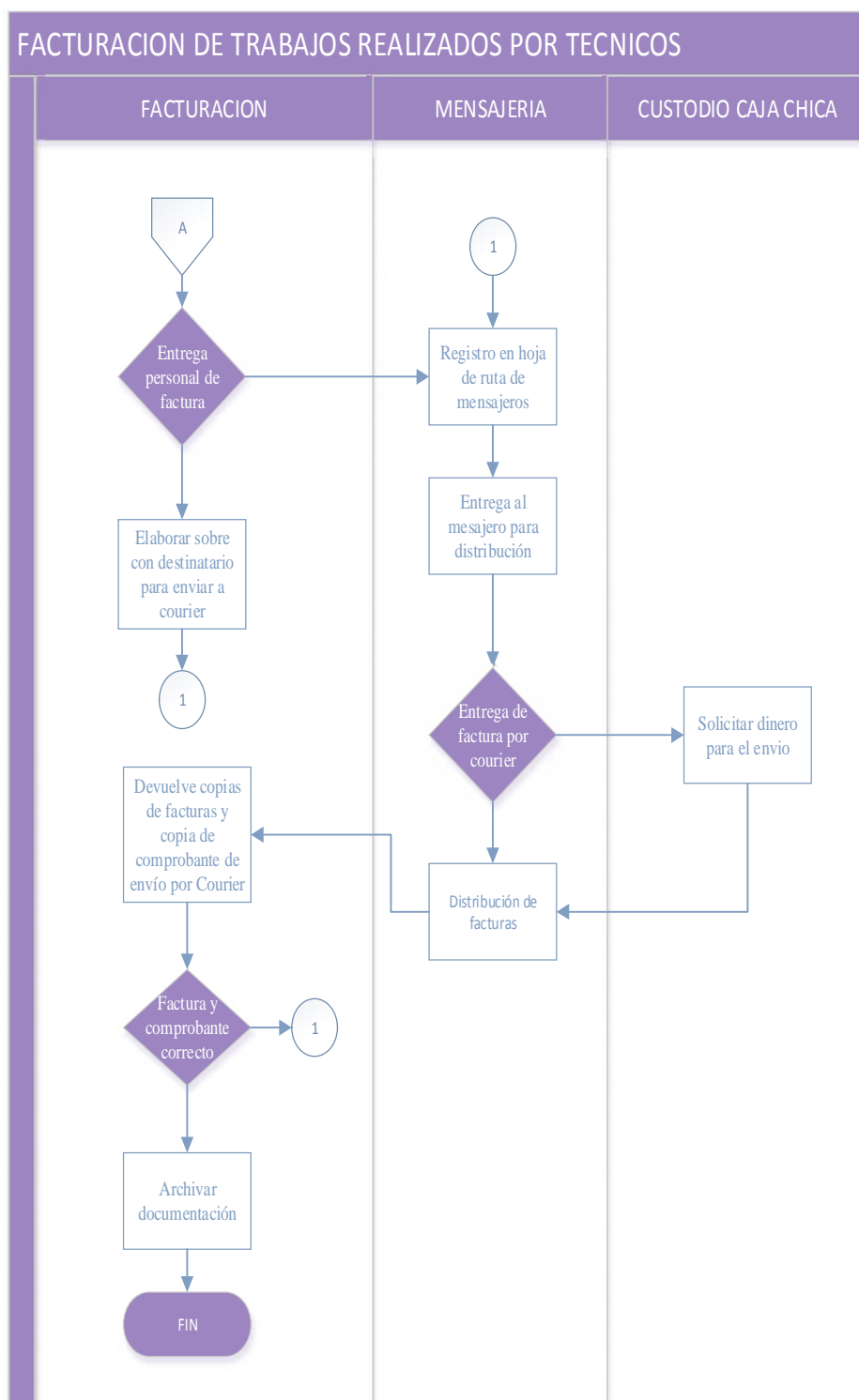
CGBSATELITAL		ACTA DE RECEPCION Y ENTREGA DEL VEHICULO		Nº 0009196	
FECHA	21/10/2014	TECNICO:	ANGEL ABAT	TRABAJO	Revisión
HORA LLEGADA		ENCARGADO:		CI	
HORA ENTREGA		ENCARGADO:		CI	
DATOS DEL CLIENTE					
MARCA	HINO	ALIAS	CD Toyota Sport X		
MODELO	X20	COLOR	BLANCO	PROPIETARIO	
PLACA	PDX-5392	ODOMETRO	31493	EMPRESA	SUPERDEPORTES
AÑO	2012	# CHASIS	9F3UT0H2C6001005		
# MOTOR	NOACT26194				
DATOS DEL DISPOSITIVO		VERIFICACION PLACA	SERVICIOS		
IMEI	357207059204106	D	SERVICIO	ACTIVADO	VERIFICADO
ID	4631149255	B	ENCENDIDO	<input checked="" type="checkbox"/>	
SIM CARD		X	REPORTE ENCENDIDO	<input checked="" type="checkbox"/>	TIEMPO
SERVER	13	5	APAGADO	<input checked="" type="checkbox"/>	
PUERTO	1410	3	PANICO	<input checked="" type="checkbox"/>	
MODELO		7	APAGADO REMOTO	<input checked="" type="checkbox"/>	
		2	CONEXION ENERGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	
CAMBIOS REALIZADOS			PERDIDA ENERGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	
EQUIPO			APERTURA SEGUROS		
SIMCARD			SENSOR PUERTA 1		
CERRADURA			SENSOR PUERTA 2		
SENSOR PUERTAS			SENSOR TEMPERATURA		
SENSOR TEMP			ID CONDUCTOR		
VOLTAJE ON			CAJA SEGURIDAD		
VOLTAJE OFF					
			PRUEBAS REALIZADAS CON: HUGO OLIVERA		
CONTROL DE ABOLLADURAS					
INVENTARIO DE PARTES Y ACCESORIOS					
Alarma	Control del A/C	Testigo de luces	Control de calificación	Use Tablero	
direccionales	Espejos Electricos	Consola	Control de luces	Testigo parquero	
OBSERVACIONES:					
SE REINICIO AL DISPOSITIVO.					
USO EXCLUSIVO DE CGBSATELITAL					
ACTIVACION	DETALLE	ESTADO	ENCARGADO	FECHA	FIRMA
WEB					
RASTRAC	Señal 3		M. Andrade	23/10/2014	
VISUAL	OK	OK	V. Gante	23-10	
CM	OK		M. Andrade	23/10/2014	
CE					
NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE, RECIBI CONFORME		CELULAR	CGBSATELITAL		
DECLARO QUE RECIBI EL VEHICULO EN LAS MISMAS CONDICIONES EN LAS CUALES LO ENTREGUE Y QUE NO TIENE NINGUN REPERFECTO ADICIONAL A LOS YA EXISTENTES POR LO TANTO RENUNCIO A REALIZAR CUALQUIER TIPO DE RECLAMO POSTERIOR A CGBSATELITAL.					

2. Cuando el área de instalaciones y reparaciones entregue una hoja de trabajo correspondiente a una revisión, deberá detallar si el trabajo debe o no ser facturado, si existe una aprobación para la facturación, se procede con la emisión de la factura ya que solo se emiten facturas por concepto de revisión siempre y cuando el técnico ha detectado la manipulación del dispositivo por parte de personal no autorizado por la empresa.
3. Una vez impresa la factura por el trabajo realizado, se adjunta el acta de recepción y entrega de vehículo la cual respalda el trabajo realizado.
4. Las facturas son enviadas al cliente para su posterior cobro.
5. Se solicita la retención de la factura emitida si dentro del plazo autorizado por el SRI el cliente no ha hecho llegar el respectivo documento.



**Figura No. 31 Diagrama De Flujo Procedimientos Emisión F. Trabajos Hoja 1**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



**Figura No. 32 Diagrama De Flujo Procedimientos Emisión F. Trabajos Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

#### **4.4.4 AREA DE BODEGA**

El área de bodega es el custodio de todo inventario con el cual opera la empresa para la prestación del servicio de rastreo vehicular, por lo tanto este departamento se encuentra vinculado directamente con el área de operaciones ya que es el encargado de suministrar el material necesario para la realización de los diferentes trabajos técnicos.

##### **OBJETIVOS:**

- Determinar a tiempo faltantes en inventario.
- Entregar el inventario y material con el respectivo respaldo
- Registrar los ingresos y salidas de inventario en el sistema contable el momento se genera la transacción.
- Programar, coordinar y solicitar la compra de inventario a tiempo en las cantidades necesarias.
- Registrar los costos reales incurridos por la importación del inventario.

##### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN:**

- Control de seguimiento de obra.
- Hoja de devolución de inventario.
- Factura emitida por la empresa.

##### **ALCANCE:**

Los procedimientos llevados a cabo donde intervenga el uso del inventario y material, así como también los documentos que deberá elaborar el área para realizar

salidas de inventario ya sea estas por instalaciones a ser realizadas para clientes nuevos, para clientes que requieren incrementar su flota o dispositivos solicitados para demos o pruebas.

**RESPONSABLES:**

- Encargada de Bodega
- Jefe de Departamento Financiero.
- Área de operaciones.

**PROHIBICIONES:**

- Entregar inventario y material sin los debidos documentos de respaldo.
- Encargar la custodia de la bodega a personal no autorizado.
- No registrar la firma de responsabilidad en el documento de seguimiento de obra en la cual se registra la entrega de inventario y material.
- Entregar inventario o material a personas que no sean parte de la empresa.

**POLITICAS Y NORMAS:**

- Se elaborará de manera mensual un reporte de las solicitudes de inventario por el área de operaciones y del inventario existente con el fin establecer si existe faltante para trabajos programados.
- Se mantendrá informado al área contable cuando se tenga la cantidad mínima de existencias, con el fin de que se empiece el trámite de importación.
- El encargo de bodega deberá registrar de manera diaria las salidas de inventario en el sistema contable.
- Se reconocerá como inventario y material todo bien que intervenga directamente en la instalación de un dispositivo de rastreo.

- En la hoja de control de seguimiento de obra se deberá adjuntar una rúbrica de la persona responsable que recibe el inventario y material.
- El área de bodega deberá tener restricción de acceso, solo la persona encargada y personal autorizado puede acceder al inventario.
- Se mantendrá un adecuado orden en el área donde se encuentre el inventario y material.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

##### ***Despacho de inventario y material para instalaciones:***

1. El área de facturación entregara a bodega una copia de la factura emitida al nuevo cliente en la cual se detalla el número de equipos que adquirió (Ver anexo 3).



MATRIZ: Pasaje Los Naranjos E10-13 y Av. 6 de Diciembre  
(Diagonal a Megamax) • Telefax: 2262 017/2265 016  
PBX.: 1700242728 • Mov: 0999 900 488 Claro:0939 222 222  
www.cgsatelital.com  
Quito - Ecuador

**CGB SATELITAL**  
Control y Rastreo Vehicular

**RASTRACK SATELITAL**  
ECUARASTRACK S.A.  
R.U.C. 1792053005001

**FACTURA**  
No. 001-001-00 0022626

AUTORIZACION S.R.I. No. 1115407697  
VALIDO PARA SU EMISION HASTA 16 AGOSTO DEL 2015

CLIENTE ..... LOPEZ, FREDDY, HERNAN  
DIRECCION: ..... ARISTIZABAL Y LOS ANDES-0530  
R.U.C.: ..... 0400511051001  
TELF.: ..... 062291036 CIUDAD: ..... TULCUM

FECHA ..... 23 OCT 2014  
FECHA AUTORIZACION: 16/08/2014

CONCEPTO		VALOR
1 DISPOSITIVO DE RASTREO SATELITAL CALAMP (1 VEHICULO NUEVO)		\$280,00
TARIFA: 00/100 DOLARES POR CADA SISTEMA PAGUE HASTA: Contado		
SON: TRESCIENTOS TRECE 60/100 DOLARES		
CODIGO	VTO. BNO.	ENTREGUE CONFORME
27941821		<i>[Firma]</i>
RECIBI CONFORME		SUMAN
		\$280,00
		I.V.A. 0 %
		\$0,00
		I.V.A. 12 %
		\$33,60
<b>TOTAL</b>		<b>\$313,60</b>

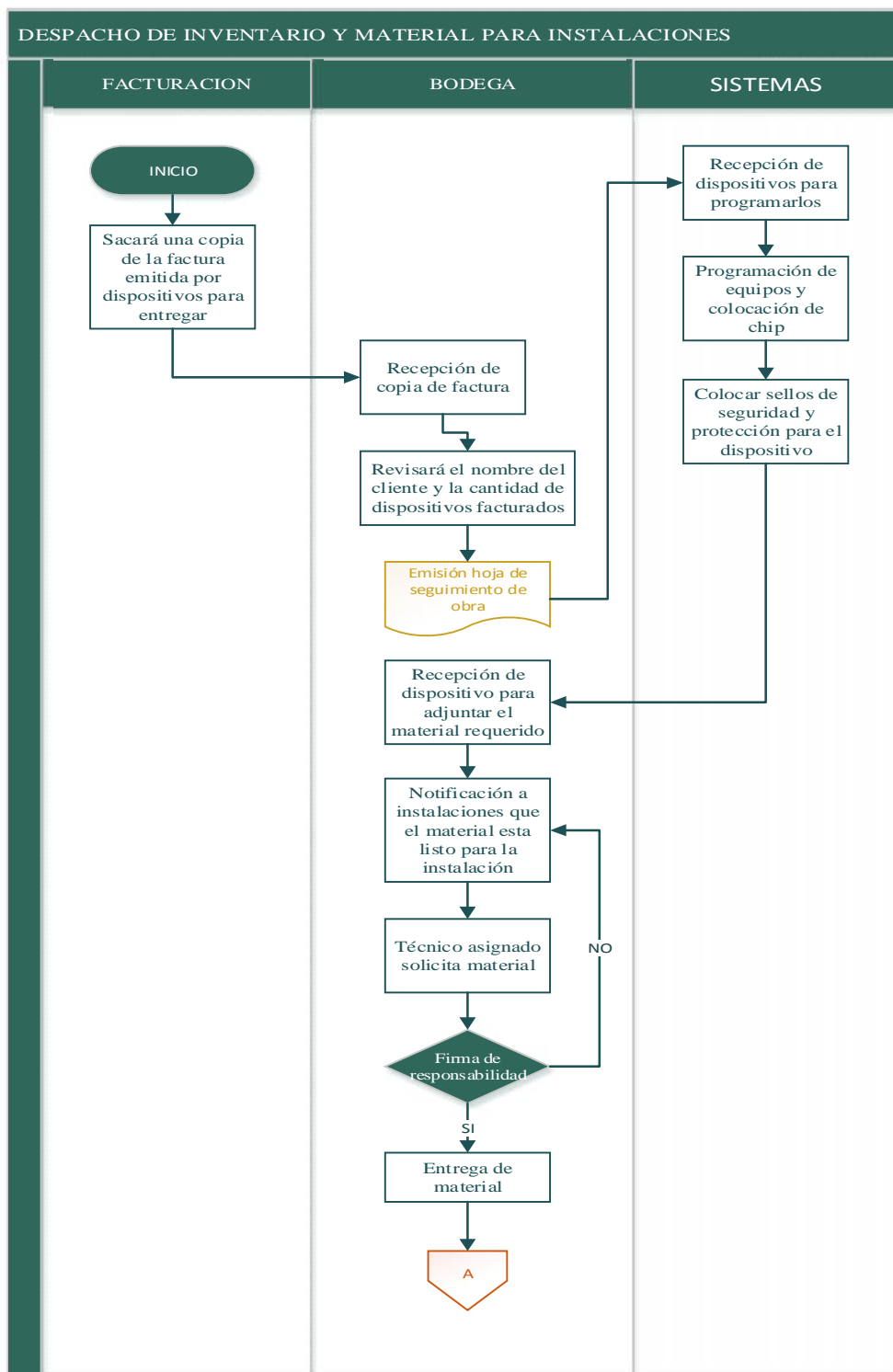
\*Debo y pagare incondicionalmente a la orden de RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A., en el lugar y fecha que se convengan, el valor total de dinero expreso en este documento recibido a total y entera satisfacción. Siendo de mi cuenta los gastos judiciales y extrajudiciales que ocasione el cobro de este documento\*

**NOTA:** Si realiza su pago con cheque, por favor emitirlo cruzado a nombre de RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A. SUS PAGOS REALIZARLOS EN QUITO: PASAJE LOS NARANJOS E10-13 Y AV. SEIS DE DICIEMBRE (DIAGONAL A MEGAMAXI)

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD ORIGINAL: ADQUIRENTE/COPIA CELESTE: CONTABILIDAD/COPIA AMARILLA: COBRANZAS - SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO

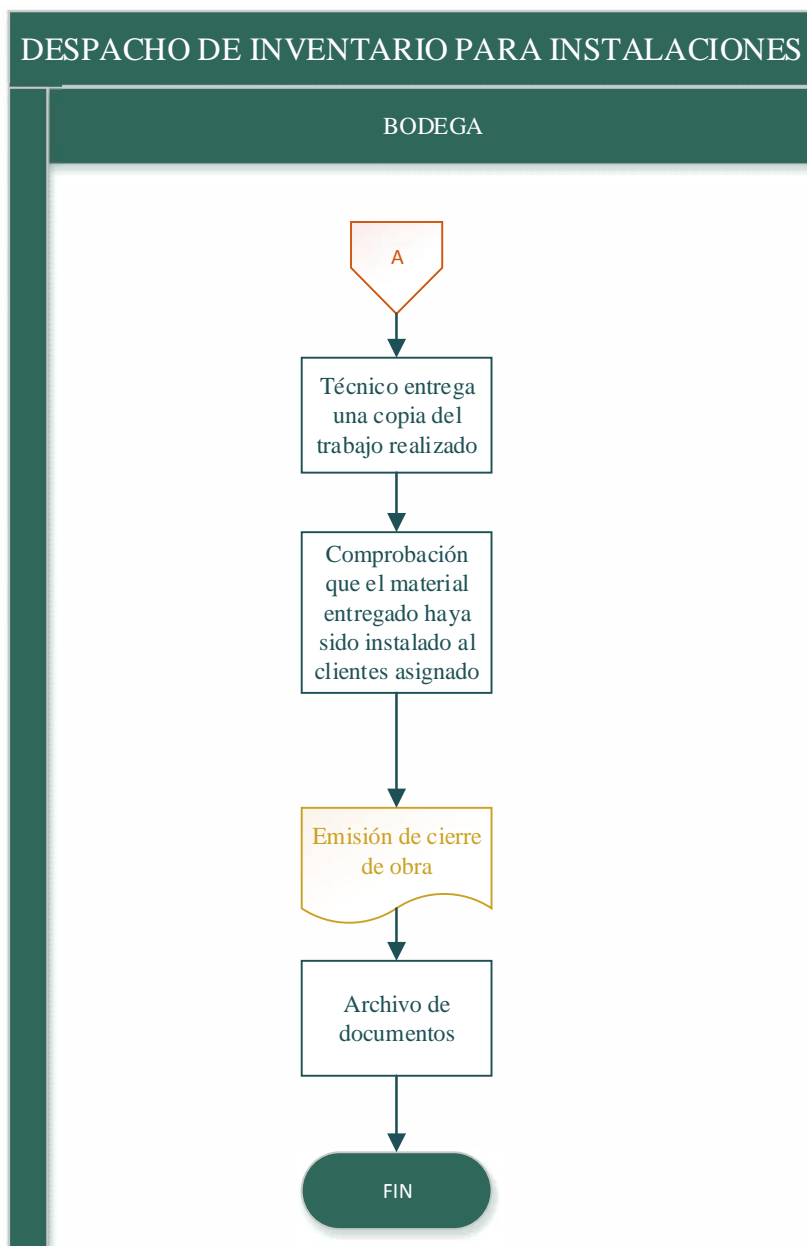
2. El encargado de bodega revisara que en el sistema exista el cliente para el cual se está solicitando el inventario y material.
3. Generará la hoja de seguimiento de obra detallando todo el inventario y materiales que serán entregados a los técnicos (Ver Anexo 12).
4. Entregará el inventario al área de sistemas y soporte técnico, quien se encarga de programar los equipos.
5. El departamento de sistemas devuelve el equipo listo para ese instalado.
6. El departamento de instalaciones y mantenimiento asigna un técnico

7. El encargado de bodega entrega el inventario y material al técnico asignado por área de instalaciones con la hoja de seguimiento de obra la cual deberá ser firmada por la persona que está recibiendo como responsable.
8. Una vez realizado el trabajo, instalaciones entrega una copia a bodega del acta de recepción y entrega de vehículo con el fin de que confirme que el trabajo fue realizado con inventario entregado (Ver Anexo 4).
9. Se registrará en el sistema la confirmación de que el trabajo fue realizado y se procederá con el cierre de obra el cual es un documento donde se detalla en resumen lo utilizado para el cliente así como también lo facturado (Ver Anexo 13).
10. Se archiva los cierres de obra.



**Figura No. 33 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Hoja 1**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

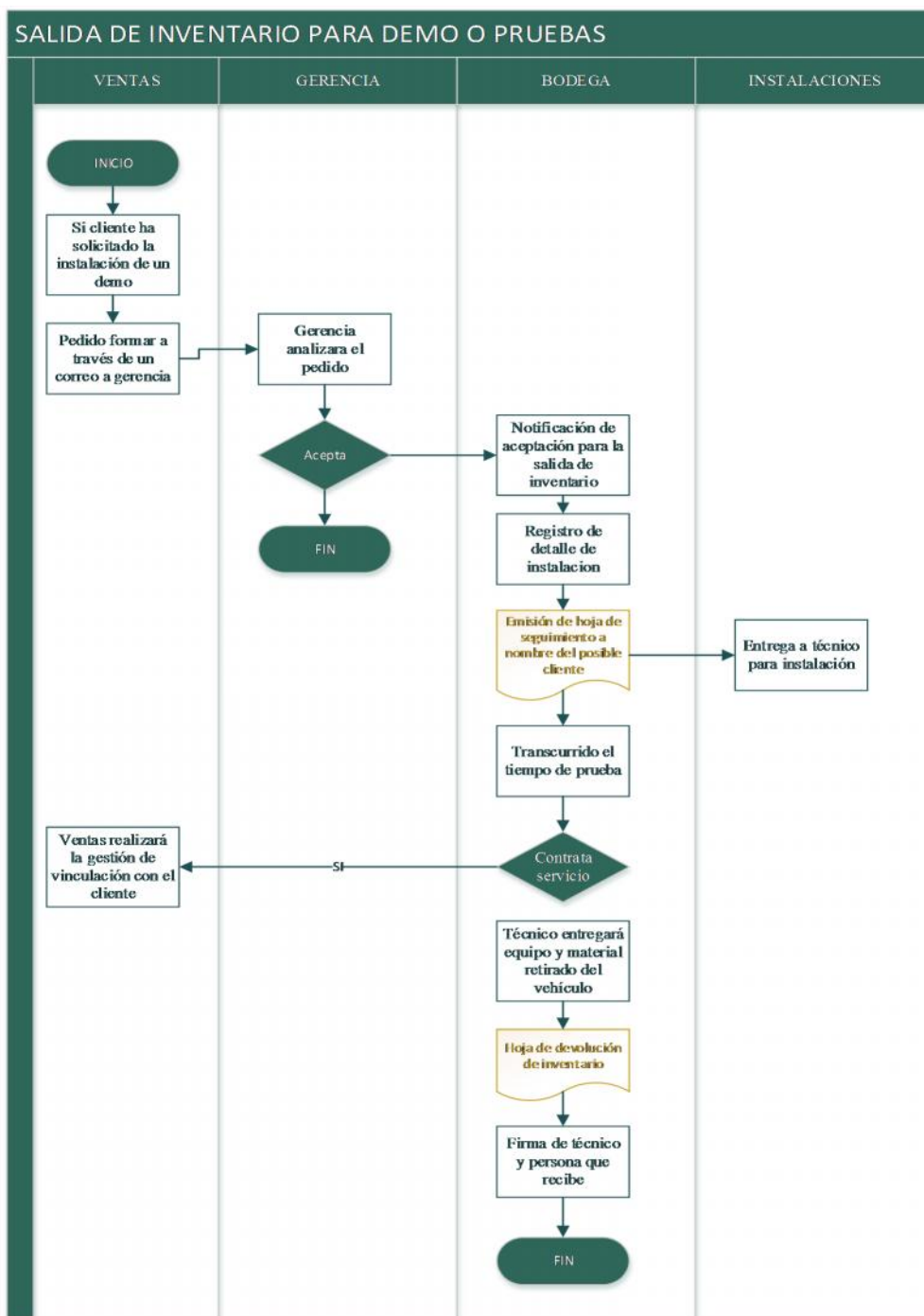


**Figura No. 34 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

**PROCEDIMIENTOS:*****Entrega de inventario para demos y pruebas***

1. El área de ventas deberá solicitar a través de un correo la autorización de salida de inventario a gerencia.
2. Si acepta gerencia la instalación de un demo, se notificara a bodega para que realice la salida de inventario.
3. Bodega registrará los detalles de la instalación del demo en el cual se establece el tiempo que el dispositivo deberá estar instalado.
4. Realizara una hoja de control de seguimiento de obra en la cual detalla el inventario y material entregado (Ver Anexo 12).
5. Una vez que haya transcurrido el tiempo de prueba, solicitara al área de instalaciones el retiro del dispositivo.
6. Instalaciones programara el retiro del dispositivo con un técnico.
7. Una vez realizado el trabajo el técnico hará la entrega del dispositivo y material.
8. Se emitirá la hoja de devolución de inventario en la cual se detallada lo que se está recibiendo y con la respectiva rubrica de la persona que hace la entrega (Ver Anexo 14).
9. Se confirma que lo entregado por el técnico corresponda al inventario registrado en la hoja de control de seguimiento de obra inicial.



**Figura No. 35 Diagrama De Flujo – Despacho De Inventario Para Demos**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

#### **4.4.5. DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

##### **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

Si bien este departamento posee variadas funciones esenciales para una entidad, en este apartado tomaremos en cuenta los procedimientos importantes que se deben tomar en cuenta para el reclutamiento y selección de personal.

##### **OBJETIVOS:**

- Contratar el personal idóneo para el puesto requerido.
- Solicitar toda la información requerida para el ingreso en el sistema y creación de archivo del personal.
- Establecer los procedimientos que se deben seguir para contratación de un nuevo colaborado.

##### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN:**

- Hoja de vida y documentos personales del aspirante.
- Contrato de Trabajo.
- Aviso de entrada.

##### **ALCANCE:**

La presente propuesta comprende los procedimientos que se deben llevar a cabo para la selección de personal, contratación y capacitación, así como también las actividades llevadas a cabo las entidades de control con los nuevos colaboradores que ingresen a ser parte de a entidad.

**RESPONSABLES:**

- Jefe de Talento Humano
- Empleado
- Gerencia

**PROHIBICIONES:**

- Realizar contrataciones sin previa entrevista al personal y aceptación de gerencia.
- Omitir la emisión del contrato y aviso de entrada.
- No cumplir con salario, beneficios, funciones y demás parámetros pactados con el nuevo colaborador que ingrese a la entidad.

**POLITICAS Y NORMAS:**

- Cada área deberá elaborar un informe en el cual detalle las características del personal que requieren para cada puesto.
- Antes del reclutamiento se realizará entrevistar a los posibles candidatos.
- Se realizaran pruebas de trabajo al personal entrevistado de acuerdo al cargo que requiera la entidad.
- Una vez que se haya seleccionado al nuevo colaborador, se emitirá un el contrato y aviso de entrada respectivamente.
- Los contratos de trabajo deberán contener como mínimo las siguientes cláusulas: lugar y fecha de inicio del contrato, nombre del empleador y trabajador con su respectivo número de cédula de identidad, duración del contrato, carga a desempeñar, remuneración a recibir, horario de trabajo y las firmas de las partes en los extractos generados por el ministerio de Relaciones Laborales (Ver Anexo 20).
- Una vez aprobado el ingreso del nuevo personal se autorizar el ingreso en sistema biométrico de detección de huella para el control de ingreso y salida del personal.
- Para las áreas que necesiten horarios especiales se deberá realizar la respectiva gestión para la aprobación de horario, documento en con el



cual la empresa respalda la autorización del ministerio para que los operadores de la central de monitoreo trabaje en horarios rotativos (Anexo 21).


**Ministerio de Relaciones Laborales**

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE QUITO**  
**Resolución Aprobación de Horarios de Trabajo N° MRL-DRTSP2-2013-0467-R1-LR**  
**QUITO, 16 de septiembre de 2013**

**CONSIDERANDO:**

**QUE**, en la Reforma Integral del ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, publicado en la edición especial del Reglamento Oficial No. 159, del 24 de junio del 2011, en el Título IV, referente a las Atribuciones y Responsabilidades de las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público, que dice "(cc)Aprobar reglamentos internos de trabajo; y, gg) Resolver sobre la aprobación de reglamentos internos de trabajo y horarios de trabajo de empresa legalmente constituidas y de personas naturales".

**QUE**, el Proyecto de Horario de Trabajo de **RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A.**; con domicilio en la provincia de Pichincha, cantón Quito, fue presentado para su aprobación por su representante legal.

**QUE**, mediante Memorando No. **MRL-DRTSPQ-2013-6431** de fecha 06 de Agosto de 2013, el analista Jurídico de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Quito, considera procedente la aprobación del horario de trabajo de **RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A.**;

En ejercicio de las Atribuciones que le confiere el Art. 64 del Código de Trabajo esta Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Quito

**RESUELVE:**

**Art. 1.-** Aprobar el Horario de Trabajo, de **RASTRACK SATELITAL ECUARASTRACK S.A.**; con domicilio en la Provincia de Pichincha, cantón Quito.

**Art. 2.-** De conformidad con el escrito presentado y el convenio suscrito, el **HORARIO DE TRABAJO** que registrá para el personal de monitoreo es como se detalla a continuación:

Días de Trabajo	Día de descanso
De Lunes a Viernes	Sábado y Domingo
De Martes a Sábado	Domingo y Lunes
De Miércoles a Domingo	Miércoles y Jueves
De Jueves a Lunes	Martes y Miércoles
De Viernes a Martes	Miércoles y Jueves
De Sábado a Miércoles	Jueves y Viernes
De Domingo a Jueves	Viernes y Sábado

HORARIOS
07:00 A 16:00 receso una hora
13:30 A 22:30 receso una hora
10:00 A 19:00 receso una hora
22:00 A 07:00 receso una hora



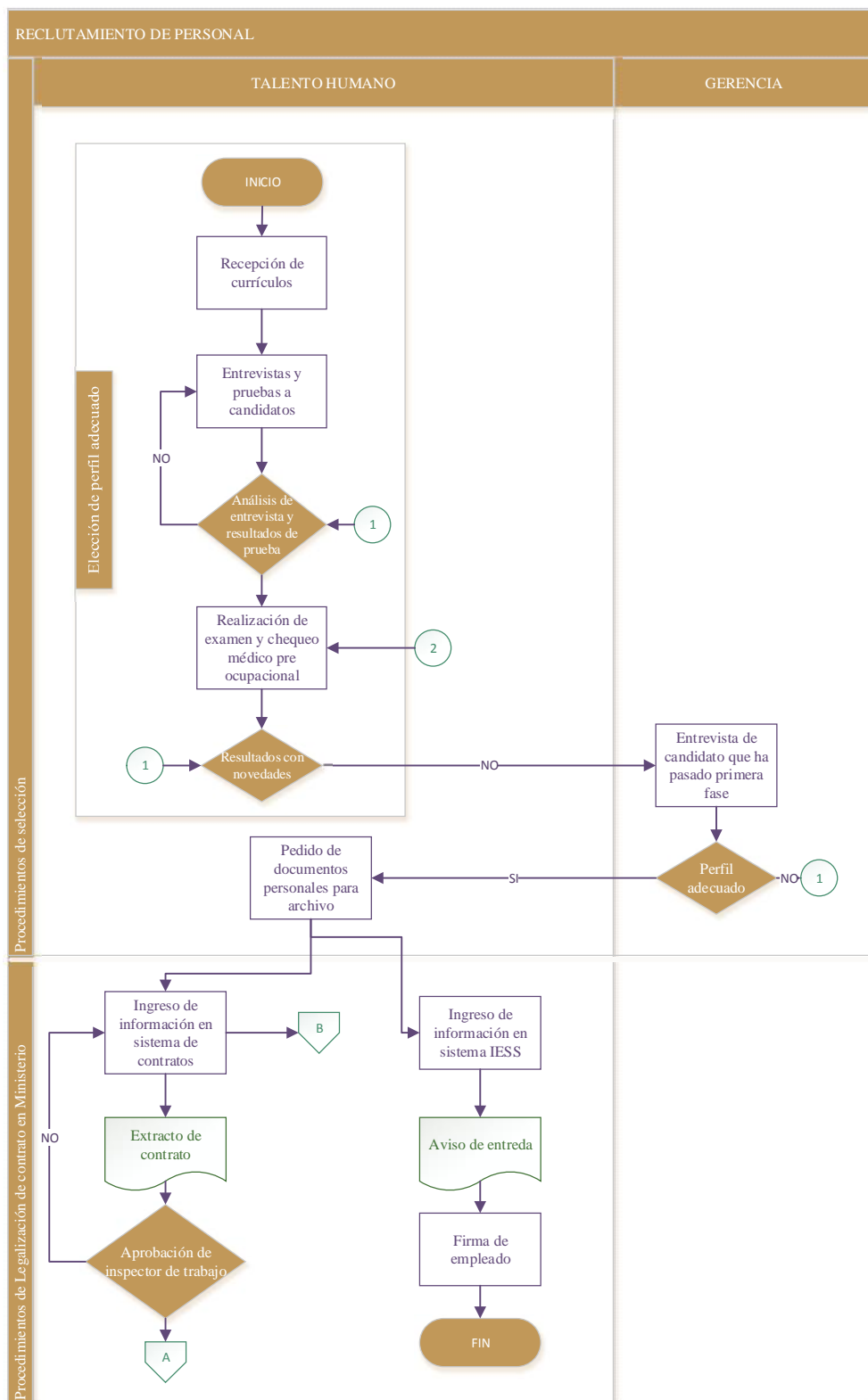
- Procurar mantener capacitado a todo el personal en el área de seguridad y salud ocupacional.

## PROCEDIMIENTOS:

1. El área realiza entrevistas y toma pruebas a los candidatos que haya seleccionado de todas las propuestas recibidas y que posean el perfil requerido.

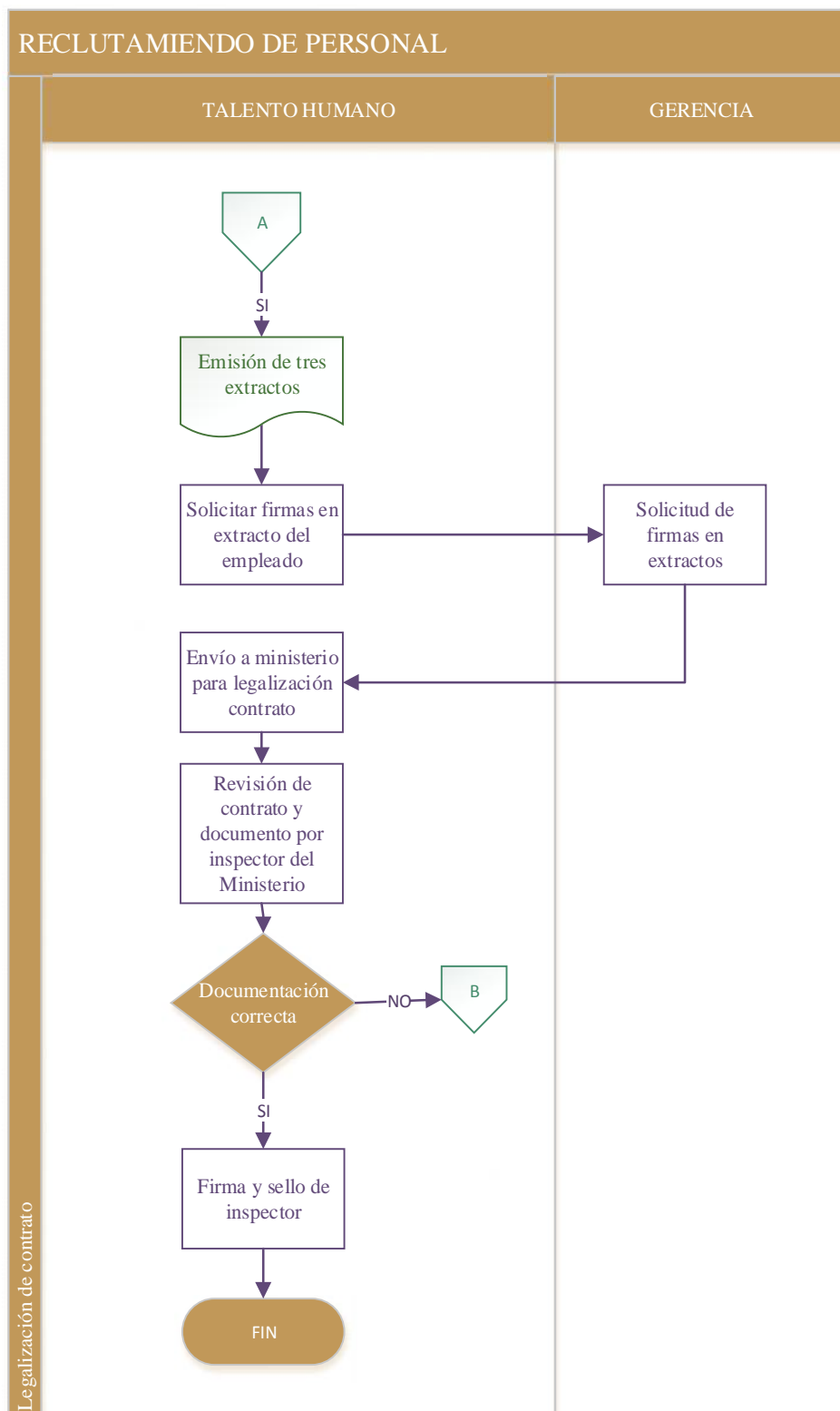
2. Envío al personal que paso la primera fase a realizarse el examen y chequeo médico pre ocupacional, si los resultados no tienen ninguna novedad pasará a la siguiente fase.
3. Los candidatos que hayan pasado la segunda fase serán entrevistados por gerencia, quien elegirá al mejor candidato para el puesto.
4. Una vez elegido al nuevo colaborador se recolecta la información personal los cuales son archivados en folios separados para cada personal.
5. Se autoriza el ingreso en el sistema biométrico y se entrega al personal el manual de las política internas de la empresa.
6. Notificará al área en la cual va a trabajar la contratación efectuada para la realización de las capacitaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
7. Se realiza en ingreso en el sistema contable de toda la información del nuevo colaborador.
8. Ingresa y emite el respectivo contrato de trabajo, en el sistema de ministerio de Relaciones Laborales.
9. Una vez que el ministerio haya aprobado el contrato se procede a solicitar la firma tanto del nuevo empleado como de gerencia en los 3 extractos generados por el sistema de contratos.
10. Se envía al ministerio para la legalización del contrato en a la hora y día asignado por el inspector de trabajo.

11. Se realiza el aviso de entrada en el sistema de IESS, el cual se detalla el cargo a desempeñar, salario, fechas de ingreso y valor de aporte (Ver Anexo 22).
  
12. En aviso de entrada deberá ser firmado por el empleado y archivado en su respectivo folio.



**Figura No. 36 Diagrama De Flujo – Selección De Personal Hoja 1**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



**Figura No. 37 Diagrama De Flujo – Selección De Personal Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

#### **4.4.6. COBRANZA**

En el área de cobranza se deben seguir algunos procedimientos los cuales dependerán del tipo de cobro que se deba realizar al cliente, ya que la empresa como parte de los beneficios ofertados al cliente está el escoger entre algunas formas de pago, las mismas que serán analizadas y detalladas con el fin que no exista ambigüedades durante la ejecución de los procedimientos.

##### **OBJETIVOS:**

- Establecer las modalidades de cobro que cliente tiene para realizar el pago de sus facturas.
- Determinar los procedimientos que se deben llevar a cabo según la forma de cobro establecida con el cliente.

##### **DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN:**

- Facturas.
- Cheques.
- Comprobantes de ingreso.

##### **ALCANCE:**

Procedimientos para realizar cobranza a los diferentes clientes que poseen facturas emitidas así como también maneras que tienen el cliente para realizar sus pagos y tratamiento de valores recaudados.

##### **RESPONSABLES:**

- Facturación y Cobranza
- Contabilidad
- Mensajería

**PROHIBICIONES:**

- Mantener dinero en efectivo más de 24 horas sin enviar a depositar, por cobros que se haya realizado a clientes.
- No ingresar en el sistema contable depósitos de clientes que se hayan comprobado que fueron realizados en las cuentas bancarias.
- Realizar débitos bancarios sin tener la respectiva autorización de débito firmada por el cliente.

**POLITICAS Y NORMAS:**

- Evaluar periódicamente las medidas adoptadas para la recuperación de cartera.
- Realizar provisiones de las cuentas incobrables.
- Elaborar las órdenes de débito con todos los parámetros que el banco exige para aprobar la orden.
- Realizar las aprobaciones de órdenes de débito después de las 6 de la tarde ya que de ser aprobado luego de la hora detallada el proceso de débito se llevara a cabo después 24 horas.
- Registrar las personas de contacto con las cuales se podrá confirmar el cobro de facturas.
- Mantener un adecuado archivo de los documentos que respalden los ingresos recibidos para la entidad.

**PROCEDIMIENTOS:*****COBROS CON DÉBITOS BANCARIOS:***

1. Una vez emitida la factura si el cliente decide se le realice los cobros correspondientes al servicio de manera mensual a través de débitos bancarios, se procederá con la emisión de la autorización de débito la cual deberá contener nombres del dueño de la cuenta, número de la

cuenta, número de cédula, valores a ser debitados y firma de aceptación (Ver Anexo 16).

2. Ingresar la información del cliente en el sistema contable, en los campos correspondientes a tipo de cobro se detalla número de cuenta, tipo de cuenta y a que banco corresponde.
3. La última semana de cada mes se genera el archivo de los clientes a los cuales se les realizará el cobro, el cual detalla el nombre del cliente, cuenta, valor a debitar, cédula, número de factura entre otros campos que requiere el banco para aprobar la orden, este archivo es generado automáticamente por el sistema contable al cual se lo revisará y transformara al formato que acepta el banco.
4. La orden de débito es cargado en el sistema Cash Management del banco, el sistema valida el archivo y si no existe ningún error se procede con la aprobación de la orden, en este sistema se establece el día que empezará a ejecutarse los débitos a los clientes y el día que concluye.
5. Concluido el tiempo de cobro se imprimirá la orden de débito para ingresar en el sistema contable los cobros realizados a cada uno de los clientes.
6. Cuando existan clientes que no hayan tenido fondos en sus cuentas, se procede con la llamada de notificación a cada uno y se procede a cargar otra vez la orden de cobro en el banco.



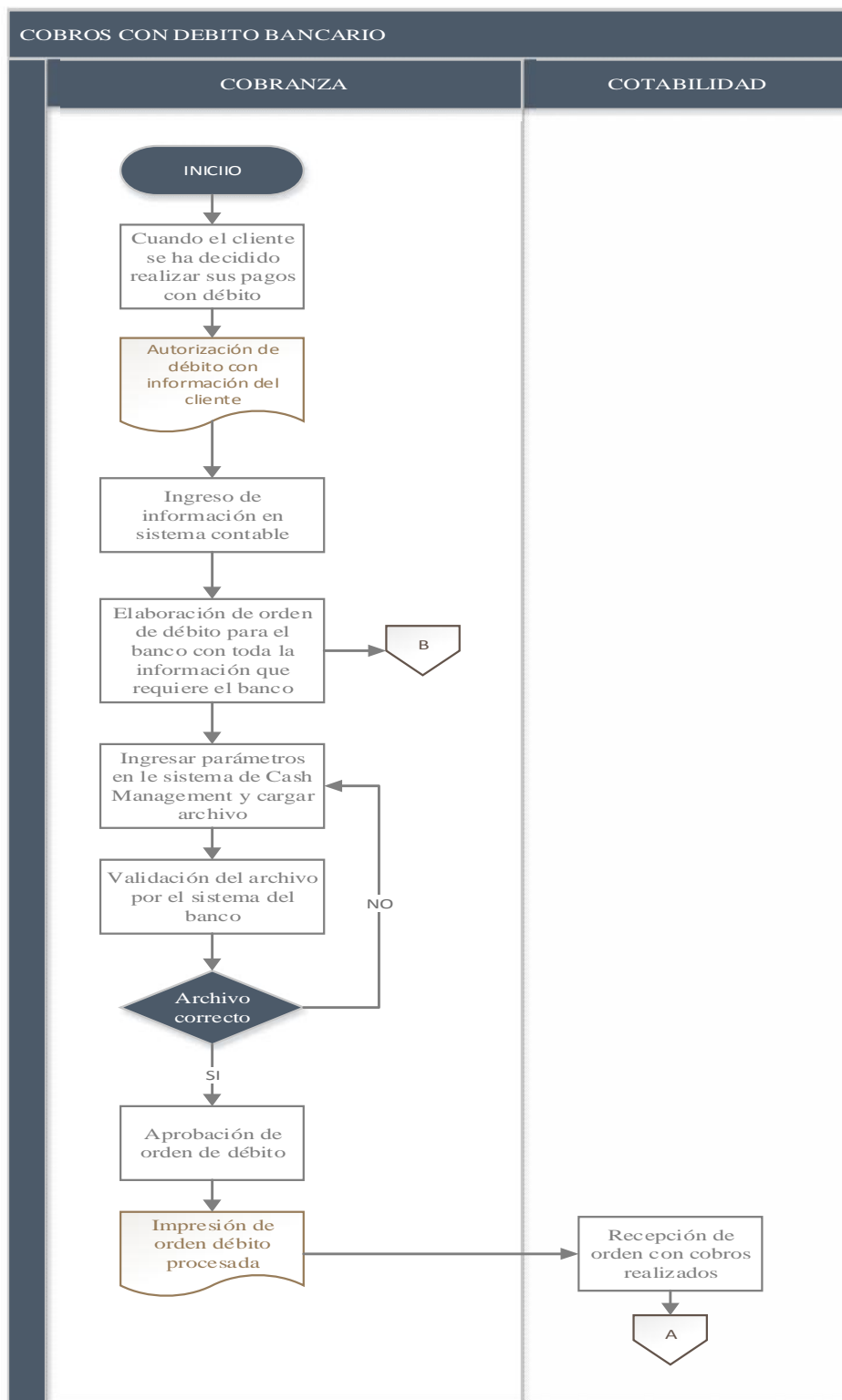
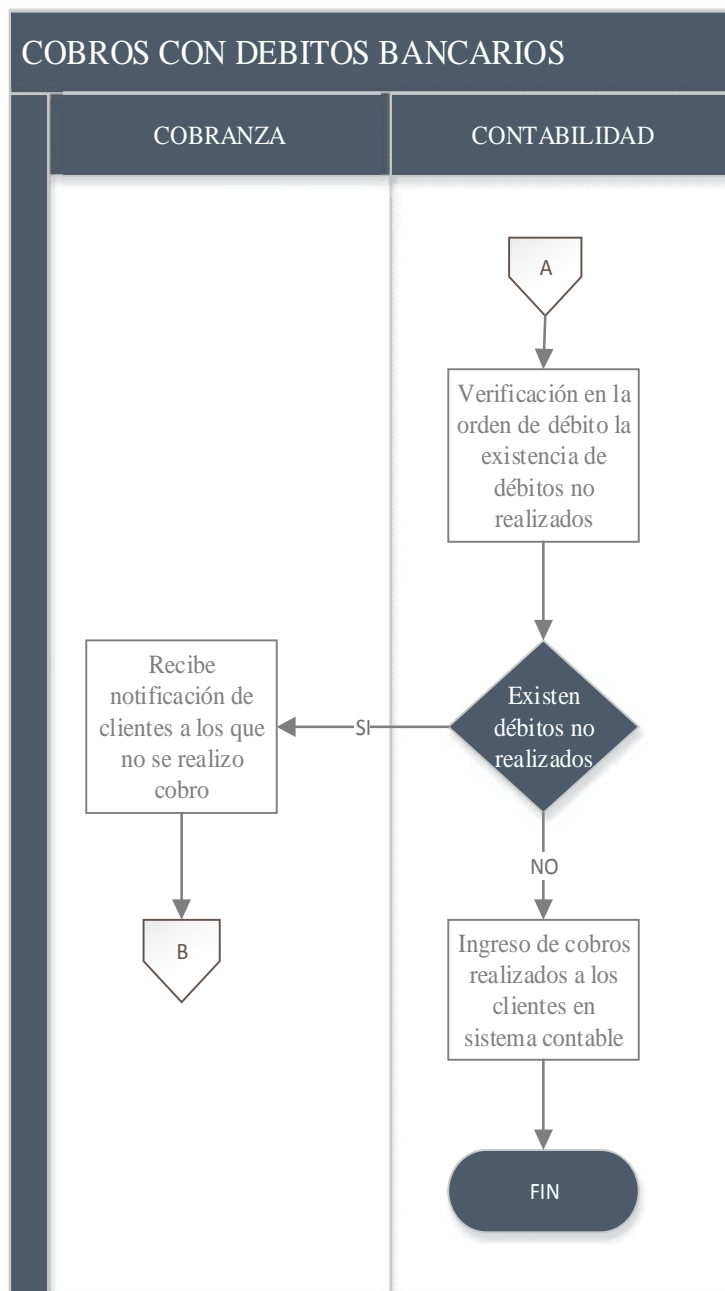


Figura No. 38 Diagrama De Flujo – Cobros Con Débito Bancario Hoja 1

Fuente: Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.



**Figura No. 39 Diagrama De Flujo – Cobros Con Débito Bancario Hoja 2**

**Fuente:** Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES:

De la presente propuesta se han establecido las siguientes conclusiones

- La elaboración de la presente propuesta se la realizo con la finalidad establecer los procedimientos que se deben realizar en las áreas de administración y de contabilidad para la ejecución de los diferentes procesos que se llevan a cabo durante la ejecución normal de sus actividades, ya que al no tener el personal orientaciones escritas sobre lo que debe efectuar, ocasiona que se den duda sobre cuales son en realidad sus responsabilidades y hasta donde llega su nivel de autoridad, como al momento la entidad no cuenta con procedimientos establecido ha provocado ambigüedad y dificultad para una correcta ejecución de las diferentes actividades.

- Según lo analizado la entidad está en la capacidad de obtener ventaja de las empresas asociadas a través de las cuales se formó Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A., ya que las dos tienen nombrada trayectoria en el mercado lo que podía ser aprovechado para incrementar o referir clientes.

- Los organigramas de la empresa han sido aprobados por gerencia ni han sido difundido razón por cual el personal al momento no tiene conocimiento de las líneas de mando y que se deben tomar en cuenta para resolver problemas, proponer sugerencias, realizar quejas y notificar acciones indebidas realizadas dentro de la entidad.

- Los procedimientos constituyen directrices eficaces para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de una organización, a través de las cuales se proporciona a los empleados parámetros a ser tomados en cuenta durante la ejecución normal de las operaciones y por lo tanto la obtención de resultados favorables para la empresa.

- La ausencia de procedimientos establecidos, ha provocado que dentro de la entidad exista desorganización y en ciertas ocasiones resultados ineficientes, al haberse generado en los procedimientos problemas como tiempos muertos, atrasos, cuellos de botella, actividades no necesarias, entre otros factores, que ha dificultado la obtención de los objetivos establecidos en la organización.

- Se ha determinado que al momento la entidad cuenta con clientes de renombre, los cuales requieren de una logística diferente para el

control de su flota de vehículos, en tal virtud la empresa ha tenido que realizar desarrollo del sistema de rastreo satelital, con el fin de cubrir las necesidades del cliente en cuanto al control y manejo de grandes flotas de vehículos.

- El crecimiento sostenido que ha tenido la empresa en los últimos años ha permitido que la entidad pueda mejorar la calidad del servicio que presta a sus clientes, así como también incrementar su portafolio y posicionarse en el mercado como una empresa líder en el manejo de flotas de vehículos.

- El porcentaje de incremento de competencia durante los últimos años es evidente, sin embargo ninguna empresa nueva oferta el servicio con los mismos beneficios y características como lo hace Rastrack Satelital Ecuarastrack S. A., lo que ha permitido que la entidad explote al máximo la ventaja competitiva que al momento tiene a través de la prestación de un servicio personalizado el cual se adapta a la necesidades del cliente.

- En Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. existe una falta de control en la contratación de personal, ya que al momento no existen

procedimientos establecidos lo que ocasiona un retraso en la emisión y legalización de contratos, así como también en la emisión del aviso de entrada en el IESS.

## **5.2. RECOMENDACIONES:**

- Poner en marcha la presente propuesta en la entidad, le permitirá conseguir idóneos resultados en todos los procesos que son llevados a cabo durante el proceso normal de sus actividades ya que al no tener un adecuado direccionamiento en los procedimientos que son llevados a cabo, la calidad del servicio, las fortalezas con las cuales cuenta actualmente y los objetivos organizacionales establecidos, se verán afectados y por lo tanto los resultados esperados será difíciles de conseguirlos afectando así al desarrollo y progreso de la empresa.
- Eliminar tareas y controles innecesarios que la entidad posee en los procedimientos planteados, se podrían eliminar con la puesta en práctica de la presente propuesta ya que la misma detalla y demuestra de manera gráfica como se debería llevar a cabo cada uno de los procedimientos.

- Actualizar los procedimientos planteados cada vez que se requiera o se presente alguna reforma, a través de un análisis de los flujogramas planteados mediante una confirmación de que toda actividad de un proceso se encuentra dentro de este, puesto que varios elementos como son las tareas, políticas, entre otros pueden cambiar según las reformas que la empresa vaya realizando.

- Dar a conocer a los empleados a través de charlas o documentos impresos, que con una correcta aplicación de los procedimientos planteados se podrá optimizar recursos tanto humanos como materiales y aprovechar el máximo los recursos.

- Establecer una comunicación adecuada entre departamentos es fundamental para que los procedimientos en los cuales intervienen más de un área, pueda fluir sin ningún obstáculo puesto que todo documento de respaldo o autorización es creado y dado por diferentes empleados que forman parte de los procesos.

- **Bibliografía**

- (S.F.). Obtenido De [Http://Es.Tradingeconomics.Com/](http://Es.Tradingeconomics.Com/)
- (S.F.) Obtenido De  
[Http://Www.Aduana.Gob.Ec/Pro/Special\\_Regimes.Action](http://Www.Aduana.Gob.Ec/Pro/Special_Regimes.Action).
- (S.F.). Obtenido De  
[Http://Www.Cedatos.Com.Ec/Detalles\\_Noticia.Php?Id=86](http://Www.Cedatos.Com.Ec/Detalles_Noticia.Php?Id=86)
- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad*. España: Paraninfo.
- Ayala, J. B. (Mayo De 2008). Obtenido De [Https://Na.Theiia.Org](https://Na.Theiia.Org)
- Barragan, R., Salman, T., Ayllon, V., Sanjines, J., & Cordova, J. (2003). *Guia Para La Formulacion Y Ejecucion De Proyectos De Investigacion*. La Paz: Offser Boliviana Ltda.
- Bonsón, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). *Analisis De Estados Financieros*. Madrid.
- Contadores, F. N. (2002). *Nia 11: Fraude Y Error*. Corporacion Edi-Abaco Cia Ltda.
- Horngren Charles T., G. L. (2006). *Contabilidad Administrativa*. Mexico: Pearson Educacion.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliot, J. (2000). *Introducción A La Contabilidad Financiera*. Mexico: Pearson.
- [Http://Riesgosfinancierosecuador.Blogspot.Com](http://Riesgosfinancierosecuador.Blogspot.Com). (S.F.).



- Mankiw, G. (2007). *Principios De Economia*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- Manrique, T. (Octubre De 2012). *Business Solutions Worldwide*. Obtenido De [Http://Www.Mgilatinoamerica.Com](http://Www.Mgilatinoamerica.Com)
- Martínez Pedrós, D., & Milla Guitierrez, A. (2012). *La Elaboracion Del Plan Estrategico Y Su Implantacion A Traves Del Cuadro De Mando Integral*. Madrid: Días De Santos S.A.
- Moran, J. (S.F.). *Ámbito.Com*. Obtenido De [Http://Www.Ambito.Com](http://Www.Ambito.Com)
- Orellana, C. M. (Diciembre De 2011). *Espol*. Obtenido De [Http://Www.Espae.Espol.Edu.Ec](http://Www.Espae.Espol.Edu.Ec)
- Rodrigo Estupiña Gaitan, O. E. (S.F.). *Analisi Financiero Y De Gestion* . Ecoe.
- Rodriguez Moguel, E. A. (2005). *Metodologia De La Investigacion*. Mexico: Universidad Juarez Autonoma De Tabasco.
- Trespalacios Gutierrez, J. A., Vasquez Casielles, R., & Bello, L. (2005). *Investigacion De Mercados*. Madrid: Paranifo.