

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



ÁREA CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA “MUNDO CERÁMICO” DEL CANTÓN ATACAMES**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN CONTABLE

AUTOR

SHARON BRAVO RIVAS

ASESOR

MGT. TAHIMI ACHILIE VALENCIA

MARZO 2023

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

LECTOR 1.

Mgt. Hugo Ocampo Erazo

LECTOR 2.

Mgt. Cecilia Velasco Angulo

COORDINADOR (A) DE ÁREA

Mgt. Paola Samaniego García

DIRECTOR DE TESIS

Dra. Tahimi Achilie Valencia

Esmeraldas, 2023

AUTORÍA DE TESIS

Yo, **SHARON MINOSKA BRAVO RIVAS** con cédula N° **0803239417**, declaro que la presente investigación enmarcada en el trabajo de tesis desarrollada para la obtención de mi título universitario en Licenciatura en Contabilidad y Auditoría es absolutamente original, genuino y propio, elaborado personalmente con las Normas APA séptima Edición.

En virtud, expreso que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal de la autora y el contenido para efecto académico cedo el patrimonio intelectual de la misma a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

SHARON MINOSKA BRAVO RIVAS

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a Dios sobre todas las cosas, por permitirme culminar mi carrera guiándome con sabiduría.

A mis hijos motor principal en mi vida, por darme las fuerzas necesarias para no decaer en lo largo de estos años.

A mi esposo que me motivo a continuar mis estudios superiores apoyándome en todo mi proceso, siendo una parte fundamental en mi vida.

A mis padres que sé que están muy orgullosos de mí, pero, sobre todo dedico esta tesis a mi padre que desde el cielo sé que esta tan feliz como yo por haber terminado mi etapa universitaria.

A mis hermanas que han estado siempre junto a mi dándome aliento para continuar.

Sharon Minoska

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por permitirme terminar mi carrera con éxito y a mis padres
Álvaro y Tosca.

A mis hijos Álvaro y Alexa.

A mi esposo Jimmy Velasco.

A mi asesora Mgt. Tahimi Achilie Valencia por guiarme todo este tiempo
impartiéndome sus conocimientos.

A mi profesora Mgt. Paola Samaniego por ayudarme aun sin conocerme a ingresar
a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas.

A mis compañeras Mayca, Daniela, Nicole, Samantha y Paula que han estado
siempre para mí desde que iniciamos.

A todos los docentes que compartieron sus conocimientos a lo largo de mi carrera.

A todos, muchas gracias.

Por siempre en mí.

Sharon Minoska

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal diseñar un manual de procedimientos administrativo y contable de la Empresa Mundo Cerámico. La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación se basa en un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, de diseño no experimental. Para recoger información se utilizó como técnicas la observación y entrevistas semiestructurada y como instrumento la ficha de observación, guía de entrevista y el cuestionario de control interno aplicado al personal administrativo y operativo. Los resultados muestran que, no cuentan con un manual de procesos ni funciones que delimite cada una de las responsabilidades tanto en el área administrativa y contable, no se mantiene actualizado los saldos de las existencias de los productos en el área de bodega y el personal operativo no se encuentra plenamente instruido. Se concluye que la empresa Mundo Cerámico presenta la necesidad de contar con herramientas contables y administrativas que le ayuden fortalecer los procesos contables y administrativos, con el propósito de optimizar su sistema de control interno y garantizar la autenticidad de la información financiera que genera la empresa para la revelación de los estados económicos.

Palabras claves: Manual, contable, administrativo, procedimientos, logística, operaciones.

ABSTRACT

The main objective of this study was to design a manual of administrative and accounting procedures for the Mundo Cerámico Company. The methodology used for the development of the research is based on a qualitative approach, with a descriptive scope, of a non-experimental design. To collect information, observation and semi-structured interviews were used as techniques and the observation sheet, interview guide and internal control questionnaire applied to administrative and operational personnel were used as instruments. The results show that they do not have a process manual or functions that delimit each of the responsibilities in both the administrative and accounting area, the balances of the stocks of the products in the warehouse area and the operating personnel are not kept updated. is not fully educated. It is concluded that the company Mundo Cerámico presents the need to have accounting and administrative tools that help strengthen accounting and administrative processes, with the purpose of optimizing its internal control system and guaranteeing the authenticity of the financial information generated by the company for disclosure of financial statements.

Keywords: Manual, accounting, administrative, procedures, logistics, operations.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	i
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA DE TESIS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Bases teóricas y científicas	4
1.1.1. Sector empresarial en Ecuador	4
1.1.2. El sistema de contabilidad en las empresas	5
1.1.3. Manual de procedimientos.....	7
1.1.3.1. Manual de procedimientos contables	8
1.1.3.2. Manual de procedimientos administrativos.....	10
1.1.4. Procedimiento operativo	14
1.1.5. Manejo administrativo.....	14
1.1.6. Diagrama de flujo.....	15
1.2. Antecedentes	17
1.3. Bases legales.....	19
1.3.1. Ley de Compañías.....	19
1.3.2. Ley Orgánica de régimen tributario interno.....	20

CAPÍTULO II	21
2. MARCO METODOLÓGICO.....	21
2.1. Contexto de la investigación	21
2.2. Metodología de la investigación	22
2.2.1. Enfoque de investigación.....	22
2.2.2. Alcance de la investigación	23
2.2.3. Diseño de la investigación	23
2.2.4. Método de la investigación	23
2.2.5. Investigación documental	24
2.3. Población y muestra.....	24
2.3.1. Población.....	24
2.3.2. Muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
2.4.1. Técnica	25
2.4.2. Instrumento de investigación	25
2.5. Matriz de categorización	27
2.6. Fuentes de información.....	29
2.6.1. Fuente primaria.....	29
2.6.2. Fuentes secundarias	29
2.6.3. Fuentes terciarias	29
2.7. Procedimientos para la recolección y análisis de datos	29
2.7.1. Procedimientos	29
2.7.2. Análisis de datos.....	30
CAPÍTULO III	31
3. RESULTADOS	31

3.3.	Diagnóstico situacional de la empresa Mundo Cerámico.....	31
3.3.1.	Conocimiento preliminar producto de la aplicación de la ficha de observación	31
3.3.2.	Resultados de las entrevistas	32
	En esta entrevista dirigida al propietario de la empresa, se evidencia la situación real en que se maneja en la empresa desde la perspectiva del dueño.....	33
3.4.	Evaluación del control interno	35
3.4.1.	Componente de control interno proceso de compras	39
3.4.2.	Cuestionario de control interno de servicios de atención al cliente....	40
3.4.3.	Cuestionario de control interno proceso administrativo y financiero ..	43
3.4.4.	Resultados generales de evaluación del control interno de procesos	44
3.5.	PROPUESTA	46
3.5.1.	Título de la propuesta	46
3.5.2.	Presentación de la propuesta	46
3.5.3.	Antecedentes de la propuesta	46
3.5.4.	Objetivos.....	46
3.5.4.1.	General.....	46
3.5.5.	Alcance de la propuesta	46
3.5.6.	Justificación de la propuesta	47
3.5.7.	Manual administrativo.....	51
3.5.8.	Descripción general de la empresa	51
3.5.9.	Filosofía de la empresa	52
3.5.10.	Descripción de procesos y políticas	53
3.5.10.3.	Flujograma del proceso de selección de personal	56
3.5.11.	Procesos contables	69

CAPÍTULO IV	78
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
4.3. Discusión.....	78
4.4. Conclusiones y recomendaciones.....	79
4.4.1. Conclusiones	79
4.4.2. Recomendaciones.....	80
Referencias Bibliográficas	81
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las Empresas Según su Tamaño	5
Tabla 2. Población y Muestra.....	24
Tabla 3: Niveles de Confianza y Riesgos	30
Tabla 4: Resultados por Cada Componente.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Manual de Procedimientos	8
Figura 2. Simbología de Flujograma.....	16

INTRODUCCIÓN

Una empresa es una unidad de producción o de servicios formada de acuerdo con aspectos jurídicos prácticos, utiliza la integración de recursos y la gestión administrativa para lograr sus fines (Mero, 2018). Según Piguave (2021, p. 9), las empresas ecuatorianas para delimitar y definir de modo eficaz un manual de procedimientos contables y administrativos, ejecutan conocimientos, fundamentándose en particularizar detenidamente cada uno de los operares a regirse en las técnicas internamente de una organización, con el objetivo de establecer procesos, procedimientos contables y administrativos que ayuden a optimizar los recursos materiales y humanos, mejorando con ello la competitividad de la entidad en el mercado.

Sin embargo, en la actualidad la mayor parte del sector empresarial presenta deficiencias en la gestión contable y administrativa, debido a que no disponen de procesos, procedimientos, y políticas definidas que les permita alcanzar cierta efectividad administrativa, tanto en la operatividad como en la rentabilidad, de tal manera que se pueda minimizar los riesgos de la organización

Es importante resaltar que toda institución u organización tiene que aplicar estrategias de gestión, a fin de lograr ser competitivos, por lo cual es indispensable que se manejen procesos o procedimientos, que favorezca a mejorar el servicio, para de esta manera también cumplir con las leyes o normas que rigen por el estado ecuatoriano.

El desarrollo del manual de procesos contables y administrativos, se convertirá en la herramienta que ayude a las empresas públicas como las privadas instruir al personal administrativo y contable, en la realización de sus funciones de un modo eficiente y eficaz; garantizando el óptimo desempeño de los trabajadores, brindando con ello, la seguridad de un correcto funcionamiento en la cadena de mando,

permitiendo a los colaboradores, desempeñar de forma idónea cada una de sus funciones.

En conversaciones con los administradores de la empresa, se pudo conocer que ellos no cuentan con manuales de procedimientos tanto contables como administrativos, por lo que no se presenta datos o información en un tiempo establecido, factor que repercute a que no se lleva un control eficiente de las políticas, así como de los procedimientos normas y reglas de la organización que se enmarcan en las normativas vigentes y legales.

Aplicar un manual de procedimientos contables y administrativos de la empresa “MUNDO CERÁMICO”, favorecerá para que se encamine o se dirija de manera eficiente al cumplimiento y obligaciones que demanda el territorio ecuatoriano, por lo cual este tipo de estrategias beneficiará al desarrollo organizacional, de igual manera tanto al cliente interno como externo.

La generación y avance de los conocimientos contables y administrativos beneficia la existencia de un vínculo primordial entre las partes, y de esta manera lograr un eficiente reconocimiento y posicionamiento de la marca, siendo un eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas. Esta herramienta es indispensable que se aplique a fin de que se pueda validar relaciones tributarias y laborales, siendo esenciales para el desarrollo organizacional, dentro del mercado actual que es altamente competitivo.

Por lo descrito anteriormente, esta investigación científica adquiere como objetivo primordial: Diseñar un manual de procedimiento administrativo y contable en la empresa “Mundo Cerámico” del cantón Atacames provincia de Esmeraldas y como objetivos específicos: Diagnosticar los procesos contables y administrativos, proponer manuales de procedimientos, administrativos operativos y manuales de procedimientos contables financieros.

Este trabajo investigativo consta de cuatro capítulos, estructurados de la siguiente manera: el capítulo I presenta al marco teórico, el cual conceptualiza a las bases teóricas y científicas, antecedentes investigativos y bases legales; el capítulo II detalla la metodología, en la cual se explica los tipos de estudio, procesos, técnicas e instrumentos aplicados; el capítulo III hace referencia a los resultados obtenidos durante la investigación mediante su análisis y discusión de los resultados y propuesta una propuesta de mejoramiento, finalmente, en el capítulo IV se da a conocer las conclusiones con sus respectivas recomendaciones para mejorar los procesos contables y administrativos empresarial.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas y científicas

1.1.1. Sector empresarial en Ecuador

El sector empresarial según Guashpa (2017), lo define como la unión de personas, cosas, esfuerzos y logros colectivos para la satisfacción de nuestros clientes. De esta manera, se puede decir, que una empresa es una organización formada por una o varias personas, dedicada a una actividad económica concreta para lograr cumplir con ciertos objetivos, alcanzando a satisfacer las insuficiencias y expectativas de los demandantes en el mercado. Por lo tanto, la proliferación de las empresas en la actualidad ha sido desmesurado.

En este contexto, el crecimiento desmesurado del sector empresarial, en especial de las medianas, pequeñas y microempresas, ha afectado la competitividad, puesto que muchas de ellas no tienen el apoyo financiero necesario para desarrollarse adecuadamente en el mercado, lo que les ha obligado adaptarse al libre comercio, con el fin de mantenerse e incrementar su capital (Mendoza et al., 2021).

Existen algunos tipos de empresas según Gudiño (2017), por su origen del capital en públicas, privadas y mixtas. Por su tamaño, acorde al número de trabajadores. De acuerdo al Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN (2020), se clasificación en Microempresas, pequeñas, Medianas y Grandes (Superintendencia de compañías, 2021).

Existen algunos tipos de empresas según Gudiño (2017), por su origen del capital pueden llegar a tener las siguientes clasificaciones:

- Públicas. – La procedencia del capital es del estado y se clasifican en centralizadas si está encabezada por la presidencia o descentralizada si desarrolla actividades que le competen al estado.
- Privadas. – Su capital procede de inversionistas privados y pueden ser clasificadas en empresas Nacionales, Transnacionales u extranjeras, todo dependerá del origen del capital y el destino de las utilidades.
- Mixtas. - El capital proviene tanto de fuentes privadas como del estado.

Las empresas privadas se pueden clasificar en 5 tipos como se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de las Empresas Según su Tamaño

Tipo	Número de trabajadores	Ingresos anuales
Microempresa	1-9	100.000 a 300.000
Pequeñas	1-49	100.000 a 1.000.001
Medianas	50-199	1.000.001 a 5.000.001
Grandes	Más de 200	Más de 5.000.001

Fuente (Superintendencia de compañías, 2021)

Estas empresas mencionadas necesitan contar con un sistema contable que ayude a desarrollar las operaciones y presentar la información a los entes de control.

1.1.2. El sistema de contabilidad en las empresas

Según (Josar , 2018), la contabilidad es el cimiento de la cual se basan las decisiones de gestión y, por ende, decisiones financieras, no hay actividad mercantil, no contabilidad y el impacto de las prácticas contables.

Por otro lado, la contabilidad se considera una ciencia, una técnica que facilita la clasificación y el registro de la información financiera de una empresa, para el desarrollo de informes que mejoran la decisión de medidas en las actividades de desempeño (Ayaviri, 2008).

(Josar, 2017), “La contabilidad cumple varias funciones, pero su objetivo principal es proporcionar información adecuada, si es necesario o en fechas específicas, dependiendo de los archivos técnicos, de las transacciones realizadas por una entidad pública o privada”

La contabilidad tiene aspectos desde donde puede ser descrita como:

- Estática contable: Debido a que los profesionales tienen que redactar los estados financieros y contables para revelar la actividad empresarial.
- Dinámica contable: Tiene un patrimonio continuamente en movimiento registrados
- Técnica contable: Todos los movimientos deben ser registrados y mantener un soporte físico de acuerdo con la normativa establecida (Omeñaca, 2017).

Para la empresa, la importancia de la contabilidad es establecida, como una parte esencial que permite manejar los recursos financieros y todos los datos de las actividades, Si luego se convierten en estados para tomar decisiones de acuerdo con los resultados obtenidos, bajo estas decisiones, debe controlar las operaciones diarias, diferentes fases comerciales (Tellon et al., 2018)

De lo anteriormente explicado, se puede deducir que la contabilidad es una base sobre la que se recopila toda la información generada por los diferentes procesos y que se convierte en una herramienta de decisión financiera, contable o administrativa con el fin de tener el mejor rendimiento económico para la empresa.

Según (Lopez & Tamayo, 2006) Para que una empresa sea competente en el campo de la contabilidad, debe seguir ciertos procesos de contabilidad e instrumentales utilizados para registrar transacciones o actividades comerciales: estos procesos contables pueden incluir: Recepción de bienes, venta de productos, productos de fabricación, estimaciones contables y destrucción del inventario.

1.1.3. Manual de procedimientos

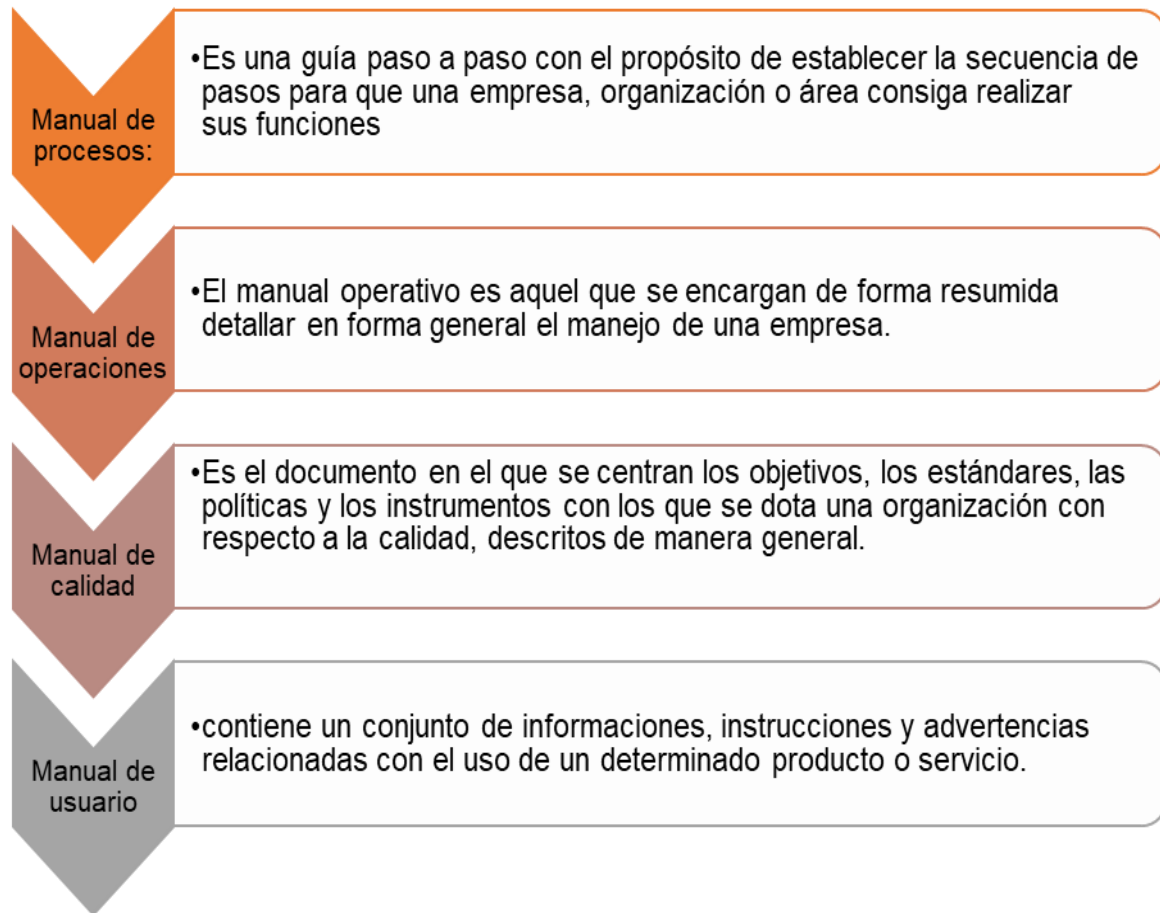
El manual de procedimientos puede ser definido como aquella herramienta que permite a las empresas guiar sus actividades. Por tanto, es manejada para personalizar la continuidad y la interrelación de las diligencias del proceso mediante distintivos gráficos, los cuales permiten visualizar de mejor manera cómo funcionan y lograr una mayor comprensión. (Porret, 2014). Para Ramos (2018), los manuales de procedimientos son instrumentos prácticos de control interno que brindan asesoramiento práctico sobre políticas, procedimientos y secciones específicas dentro de una empresa; esto hace posible disminuir la inexactitud operativa financiera, lo que resulta en una decisión óptima dentro de la institución.

Con relación a expresado, el manual de procedimientos es un documento donde se compilan un conjunto de procesos necesario para la ejecución de un movimiento operativo o administrativa dentro de una compañía, esto se lo realiza con la finalidad de lograr establecer una adecuada comunicación efectiva y una línea única de acción entre todos los actores involucrados, de tal manera que los trabajadores puedan realizar un trabajo organizado y sistematizado.

Los manuales de procedimientos, “Son la mejor herramienta, ideal para mapear el proceso de acciones específicas dentro de una organización, delimitar políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para llevar a cabo acciones de manera efectiva y efectiva.” (Vivanco Vergara , 2017, p. 6), está diseñado para certificar la calidad y ampliar el rendimiento de los recursos humanos, esto acontece porque se podría mejorar la documentación del proceso activo y aclarar mejor el flujo de trabajo en sí, es importante que se maneje dentro del manual de procedimientos figuras que permita el entendimiento de los pasos del manejo contable y administrativos, siendo esencial en el desarrollo empresarial.

Existen diversos tipos de manuales de procedimientos lo cuales se detallan a continuación.

Figura 1. Tipos de Manual de Procedimientos



Fuente: (Cifuentes & Endara, 2018)

Para el desarrollo del presente proyecto se considera la siguiente clasificación.

- Manuales contables
- Manuales administrativos

1.1.3.1. *Manual de procedimientos contables*

El manual de contabilidad se establece como “Documentos conceptuales, metodológicos y operativos que contienen al menos el objeto, el marco legal, las directivas técnicas, el plan de cuenta y la estructura básica de los principales estados financieros que el sistema producirá” (ISTAI, 2017, p. 26)

La incorporación de los manuales de procedimientos contables, tienen como propósito, de generar los informes económicos de forma transparente y oportuna y según estándares internacionales; esto implica una normativa general para el correcto funcionamiento de las empresas, su ingreso de data y representación de estados (Sánchez, 2014).

La importancia del manual contable se establece desde que describe todas las políticas a nivel estatutario y legal, a más de los objetivos y funciones que direcciona en la forma de actuar de cada colaborador, delimitando responsabilidades a cumplir (Soza, 2016), desde otro enfoque se indica su importancia porque permite marcar un punto de trabajo y buenas prácticas para todos los miembros, como se expresa a continuación:

No siempre hay profesionales contables con conocimientos técnicos y prácticos para garantizar que las actividades comerciales no sean rutinarias o tradicionales se cuenten debidamente, el manual es una referencia muy útil para guiar estas situaciones para determinar el uso y el contenido de las cuentas de deuda, suscitaciones y estudios, en particular aquellos que tienen un uso específico (Valdés, 2021, p. 10).

La realización de un manual contable, se basa en los movimientos que permita el alcance integral a las finanzas, contabilidad y administración de la empresa, los objetivos se describen a continuación:

- ✓ Validar las relaciones entre los integrantes de la organización.
- ✓ Instrucción de empleados en preguntas como: principios contables, estándares de control interno, estándares técnicos, estándares legales.
- ✓ Servir como punto de referencia en el logro de las tareas y responsabilidades de los empleados.
- ✓ Proporcione información actualizada, concisa y clara sobre las funciones específicas de cada fase comercial.

- ✓ Servir como punto de referencia para evaluar el rendimiento operativo.
- ✓ Sistema de los procedimientos de contabilidad.
- ✓ Servir guías y asesores en la capacitación de los trabajadores.
- ✓ Facilitar la interpretación de las políticas y procedimientos contables (Soza, 2016)

1.1.3.2. *Manual de procedimientos administrativos*

Se considera a la secuencia de actividades operativas y administrativas orientadas a fortalecer la toma de decisiones (Nuñez, 2019), la cual está conformada de actividades y proyectos, organización de documentos, informes, presupuestos, programas de inversión y normas de control.

Existen fases que componen este proceso como se definen a continuación:

- ✓ Planeación
- ✓ Se relaciona con metas, políticas u objetivos.
- ✓ Organización
- ✓ Relacionada con el diseño de todas las estructuras y métodos correspondientes
- ✓ Dirección
- ✓ Está orientado a los cambios y solución de problemas
- ✓ Control
- ✓ Define todas las actividades mediante indicadores o recursos externos (Flores et al., 2019)

• **La Planeación**

Dentro de los manuales de procedimientos hay que tomar algunos puntos como es la planeación comprende la revisión de los actos con el fin de crear planes para ejercer una influencia positiva en los efectos de las transacciones de la empresa. Por ello como herramientas se utilizan los elementos de la misión y

visión. Está fundamentado principalmente en la capacidad interna de la empresa (UV, 2014).

La planeación permite acceder a un conocimiento claro sobre la empresa desde sus características actuales hasta futuras, dentro de este proceso debe existir un acuerdo claro de las necesidades, la justificación para empezar, el reconocimiento del clima organizacional también se debe contar con el compromiso de todas las partes, ya que cumple con ciertas características como la permanencia, la participación, el manejo del enfoque estratégico, la flexibilidad y el manejo de los cambios (Cano, 2016).

- **Organización**

La organización de la empresa se define como “Estructuración de relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades que son los elementos materiales y humanos de la organización, con el objetivo de la máxima eficiencia en los planes y objetivos establecidos.” (Cano, 2016, p. 15). De esta manera la empresa alcanza los niveles de productividad planteados a través de un modelo adecuado.

Dentro de la organización se indica la orientación de la división del trabajo mediante sus áreas, divisiones o jerarquías, de esta manera se presentan diferentes agrupaciones como:

- ✓ Funcional
- ✓ Orientación por procesos
- ✓ Orientación por territorio o regional
- ✓ Orientación por productos
- ✓ Matricial

Todas estas estructuras se representan de forma gráfica siendo una estrategia empresarial que permite facilitar a los empleados conocer las diferentes relaciones que se generan en la empresa, así como su puesto y

responsabilidades. El diseño depende de la funcionalidad y de los datos de la empresa (Cano, 2016)

- **Dirección**

La dirección comprende la ejecución de cada uno de los planes establecidos y que varían de acuerdo con la posición dentro de la estructura organizacional. Se establecen ciertos principios como el de mando, supervisión y coordinación de intereses que permiten que todos los trabajadores realicen sus funciones y logren cumplir con las metas de la empresa (UV, 2014).

Según (Cano, 2016), la dirección se gestiona mediante los siguientes principios:

- ✓ Armonía de interés
- ✓ Jerarquía
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Aprovechamiento de conflictos
- ✓ Impersonalidad de mando

De esta manera cada una de las personas dentro de la función directiva tiene un rol o papel dentro del proceso, que se basan en:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Motivación
- ✓ Comunicación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Cambio
- ✓ Manejo de interés
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ Resolución de conflictos

La toma de disposiciones es una transformación que se realiza dentro de esta etapa, en la que se emplea los medios necesarios para que la empresa pueda mejorar y potenciar su situación. Se define como “El proceso por el cual los gerentes reaccionan a las oportunidades y amenazas que se les presentan, el análisis de las opciones y la toma de determinaciones, o las decisiones, vinculados a los objetivos de la organización y las líneas de acción” (Jones & George, 2010, p. 227)

Para ello, es necesario determinar qué tipo de decisión se va a tomar, que también depende de otras características y funciones:

- ✓ Decisiones de dirección: realizada por los altos directivos
- ✓ Decisiones estratégicas: se desarrolla en base al futuro
- ✓ Decisiones individuales: la realiza cualquier empleado diariamente
- ✓ Decisiones operativas: se realizan dentro de la gestión administrativa para tener resultados inmediatos.
- ✓ Decisiones programadas: son gestiones realizadas habitualmente.
- ✓ Decisiones de riesgo: se realizan en situaciones críticas o excepcionales (Ramirez, 2020).

• **Control**

El monitoreo es la última parte del proceso y se fundamenta en verificar la elaboración de las reglas para identificar las diferencias que pueden surgir y, por lo tanto, tomar las gestiones disciplinarias necesarias para mejorar las condiciones y continuar en el camino del logro de los objetivos. Depende de las mediciones realizadas, así como la observación de estado inicial con el paso del tiempo (UV, 2014). Existen varias técnicas de control como:

- ✓ La observación
- ✓ Inspección
- ✓ Revisión analítica

- ✓ Exactitud
- ✓ Comprobación
- ✓ Conciliación

Las elecciones de las técnicas dependen de quienes las realicen, así como si las utilizan de forma individual o combinada. Aunque es importante la realización de las medidas necesarias para aplicar y obtener el mejoramiento continuo de esta manera se puede lograr el resultado esperado (Cano, 2016).

1.1.4. Procedimiento operativo

Es una serie de informaciones de trabajo sucesivas y ordenadas que deben seguirse para llevar a cabo ciertas operaciones de trabajo. (Stallings, 2000), Esto es útil porque con este instrumento, cada persona en la organización sabe exactamente lo que van a hacer (Pérez L, 2009), Esto es importante porque evita la ambigüedad y la improvisación que pueden generar problemas o fallas en la ejecución del trabajo (Castillo, 2009).

1.1.5. Manejo administrativo

Una serie de tareas y actividades coordinadas diseñadas para ayudarlo a aprovechar al máximo los recursos de su organización. Se trata de lograr el objetivo y sacar lo mejor de él y en base a ello alcanzar los réditos económicos necesarias para la permanencia de la organización. (Quiroa, 2018, p. 1)

Sin duda que el aspecto administrativo, es fundamental en el desarrollo de la organización, por lo cual tiene que ser coordinado de manera adecuada las tareas y actividades que se suelen realizar, siendo esencial que se manejen procesos adecuados a fin de poder cumplir con los objetivos propuestos y, con base en ello plasmar con el enfoque de la organización, que ayude alcanzar un posicionamiento y reconocimiento dentro del mercado objetivo, para de esta manera lograr una solvencia en un largo plazo y lo esencial es cubrir una expectativa del mercado objetivo.

Por lo cual es esencial que, dentro de la gestión administrativa, se cuente con una persona líder, que se direcciona al éxito empresarial, siendo ese tipo de factores importantes que se maneje en la organización, a fin de que existe una coordinación adecuada y concisa.

1.1.6. Diagrama de flujo







Es un instrumento que facilita interactuar la continuación de los movimientos de los procesos, por medio de gráficas y símbolos, proporcionando una mejor visualización del funcionamiento de procedimiento que se vaya a ejecutar en cada una de las actividades (Cifuentes y Endara, 2018). Los diagramas de flujo tienen un rol muy importante en varios campos técnicos y contables de las empresas, donde una cierta secuencia de operaciones deben definirse de una manera fácil de entender. Los flujogramas son fundamentales para representar visualmente la secuencia de las actividades y procedimientos en un determinado macroproceso, mediante el cual se puede cumplir las metas y objetivos. (Diagrama de Flujo, p. 1). Los flujogramas facilitan a la programación lógica, como la identificación de problemas, facilita también la comunicación y supresión de posibles errores, incentiva la correcta toma de decisiones y ejecución de trabajo.

Dentro de las desventajas de los diagramas de flujo tenemos: no son muy útiles en caso de lógica compleja, pueden retrasar el desarrollo del software y son complicados de cambiar.

A continuación, se presenta los símbolos más utilizados en el diagrama de flujo.

Figura 2.

Simbología de Flujograma

	Indica el inicio o fin de un proceso
	Indica cada actividad que necesita ser ejecutada
	Indica un punto de toma de decisión
	Indica la dirección de flujo
	Indica los documentos utilizados en el proceso
	Indica una espera
	Indica que el flujograma continua a partir de ese punto en otro circulo, con la misma letra o número, que aparece en su interior

Fuente: (Flores, et al., 2019)

En el diseño del diagrama la utilización de los símbolos está a criterio del investigador, considerando las necesidades del proceso que dese representar.

1.2. Antecedentes

Los antecedentes considerados para la presente investigación están relacionados a estudios realizados internacional, nacional y local sobre la temática MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS, los cuales se presentan a continuación:

En España, Porret (2014) realiza un estudio que tiene título “Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones”, cuyo propósito fue realizar un manual de procesos de gestión de talento humano, se utilizó una metodología descriptiva, cualitativa, como resultado se evidencia la necesidad de emplear sistemas de control para supervisar el adecuado movimiento de recursos.

En Cuba, Vivanco (2017) efectua un manual de procedimientos como herramienta de control interno , utiliza una metodologia cualtitativa , mediante la aplicacion de cuestionarios, resaltando la importancia de la implemtacion de los mismos en las entidades, a fin de optimizar de manera eficiente los recursos disponibles, proporcionado una guia que oriente las acciones especifica dentro de la empresa

En Guayaquil, García y Gonzabay (2019) en su trabajo titulado “Manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa Simplus S.A”, tiene como objetivos mejorar los procesos utilizando el desarrollo de una metodología mixta, concluyendo que el diseño del manual es una herramienta que fortalece la productividad de la organización.

En Ibarra, Adrango y Edwin (2013) en su trabajo titulado “Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa “Ferritodo” ubicado en la ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha”, con el objetivo de evidenciar el estado actual de la microempresa mediante la utilización de un FODA, con la aplicación de una metodología mixta, concluyendo que la ausencia del manual afecta la atención de calidad que se proporciona a los clientes.

En Palmira, Camacho y Robins (2019), en se estudió determina el diseño de procesos contables para el manejo de la facturación de compra y ventas de bienes, utilizó un enfoque cualitativo, con la técnica de la entrevista, concluyendo que la necesidad de un manual de proceso para el área de compra es fundamental y emergente, ya que ayudará a optimizar el control interno.

El estudio efectuado De la Cruz (2015), con el tema “Diseño de un manual de procedimientos administrativos y contables para la empresa LAND OF SUN INC Cotacachi 2013”, el objetivo es diseñar un manual de procesos administrativos y contables, se aplicó una metodología científica, con técnicas como la encuesta, observación y entrevista, los resultados permitieron evidenciar la falta de manuales de procesos para las áreas contables, cuyos procesos se efectúan de forma empírica

En el estudio efectuado por Iglesias y Chucay (2021) con el tema “Diseño de un manual de procedimientos administrativos y contables basado en el análisis de procesos del Tecnicentro Automotriz Trdmotor”, cuyo objetivo es de analizar los procesos contables y administrativos, se aplicó un enfoque cualitativo con técnicas como la entrevista y la observación, los resultados evidencian debilidades operativas que impiden el desarrollo, por lo que se plantea la utilización de un manual de procedimientos.

En el presente estudio realizado por Emily Sucunuta (2019), con el tema “Diseño de un manual de procedimientos contables y administrativos para el Ferrocenro UNIMAX, presentando como objetivo general de; analizar el Área Contable - Administrativa de la empresa, con el fin de facilitar el correcto desarrollo de las actividades que se realizan diariamente. Y dentro del aspecto metodológico se aplicó el método científico, deductivo, la cual permitió analizar e interpretar los hechos observados de la realidad.

Finalmente se analizó el proyecto realizado por Fernanda Aldaz (2022), con el tema “Manual de Procedimientos Contables y Administrativos, para la Empresa Llantera y Servilujos DENCAR de la Ciudad de Loja, presentando como objetivo general Innovar el establecimiento en infraestructura, permitiendo abastecer nuevos productos e incorporando servicios de calidad con alcanzar un 50% en volumen de ventas anual, y dentro del aspecto metodológico se aplicó el estudio cualitativo, que a través de la encuesta se encontró datos valederos, para el desarrollo de la propuesta.

1.3. Bases legales

La presente investigación está bajo las siguientes normativas legales: Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley de Compañías del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Empresas Públicas del Ecuador (2009), Normas de Información Financiera (2015).

- **Constitución de la República del Ecuador 2008**

Art. 35. El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

- **Leyes/normativas**

Dentro de las leyes se habla del Código Tributario

1.3.1. Ley de Compañías

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. (Ley de compañías , 2019, p. 3)

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía. (Ley de compañías , 2019, p. 7).

1.3.2. Ley Orgánica de régimen tributario interno

Art. 1. Objeto de impuestos, constituye el impuesto a la renta total que alcancen las personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley (Ecuador. Ley de Regimen Tributario Interro , 2018).

Art. 4.- Sujetos pasivos. - Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que alcancen ganancias gravados de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Los sujetos pasivos se le 24 imponen a llevar contabilidad, cancelaran el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma. (LORTI, 2018)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Contexto de la investigación

El presente trabajo investigativo se lo ejecutó en la Ciudad de Esmeraldas en la Microempresa Mundo Cerámico. Esta entidad inició sus actividades el 10 de febrero del 2020 con la intención de satisfacer las necesidades del cantón Atacames y Esmeraldas. Esta entidad atacameña está dedicada a la venta de cerámicas, porcelanatos, sanitarios, griferías y todo lo referente a la línea de acabados de diferentes marcas tanto nacionales como importadas. Las principales marcas de distribución son: Ecuaceramica, Rialto, Graitman, Dakota, Celima, Alfa, San Lorenzo, Gala, FV, Intaco, Hormipega. Estos productos se han puesto a disposición de los clientes, para atender modernos diseños con los cuales pretende posicionarse en el mercado.

Para ello tiene como **Misión** mantener siempre satisfechos a sus clientes, desde el servicio ofrecido por el equipo de trabajo altamente capacitado, hasta en la calidad de primer nivel en sus productos. De esta manera, tiene como **Visión** que en el 2025 ser una empresa líder y confiable por la calidad de sus productos y servicios. Por lo tanto, su **Objetivo**, es ofrecer a cada cliente la solución ideal para su hogar o negocio.

Alcanzar este objetivo le permite desarrollar las actividades administrativas y financieras, para ello, cuenta con un Organigrama estructurado de la siguiente forma:

Organigrama de la Empresa

Figura 3.

Organigrama Estructural



Es a través de esta estructura organizacional, Mundo Cerámico asigna cada uno de las responsabilidades a sus colaboradores para que realicen sus actividades contables financieras, administrativas u operativas con la finalidad de lograr sus objetivos institucionales.

2.2. Metodología de la investigación

2.2.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se orienta bajo un enfoque cualitativo por cuanto se hizo una caracterización de la realidad actual de la pequeña empresa Mundo Cerámico, a través de la recopilación de información proporcionada por los colaboradores de

la entidad, ellos ayudaron a identificar las dificultades relacionada a los procedimientos contables y administrativos que se ejecutan.

2.2.2. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación constituye a todo aquello que se puede esperar de un proyecto de investigación, así como los aspectos que se presente alcanzar, de tal manera que se pueda plantear las soluciones, explicando de forma detallada el fenómeno de estudio y la solución propuesta para solventar las dificultades (Hernández et al., 2016). En este aspecto, el alcance de la investigación se centra en describir la problemática y detallar los procedimientos contables y administrativos que se ejecutan en la empresa Mundo Cerámico. Para ello, ha sido fundamental el personal que labora en esta microempresa.

2.2.3. Diseño de la investigación

En este caso, es no experimental, por cuanto no hubo manipulación de las variables, se tomó la información en su curso original y en un tiempo determinado, siendo importante utilizar varias técnicas para recoger información para luego analizarla de forma inductiva

2.2.4 Método de la investigación

En el desarrollo de la investigación científica se presentan algunos métodos de acuerdo con el tipo de investigación, en este caso el método utilizado fue inductivo, por cuanto consiste en el desarrollo del estudio que va de hechos particulares que posibilitan llegar a conclusiones de carácter general. Es decir, se aplicó este método a partir de la verificación de la problemática encontradas en la empresa Mundo Cerámico, mediante el análisis de cada una de las áreas, tomando en cuenta la observación directa de los hechos (Hernández et al., 2017) para luego, plantear conclusiones generales de acuerdo a las dificultades halladas.

2.2.5. Investigación documental

Se analizaron algunos documentos que reposan en la institución y que sirvieron de base para respaldar la información contable, administrativa y financiera. Es a través de estos datos que se recopiló todo el conocimiento de diversos procesos que realiza el personal que labora en la institución. Todo este proceso ayudó a implementar algunas propuestas teóricas y documentos específicos (Hernández et al., 2016) relacionado a Manuales de procedimientos contables y administrativos.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para Hernández et al. (2017), mencionan que la población es considerada como el agregado de individuos u entes de los que se quiere conocer cierta información relevante. En este estudio la población, estuvo conformada por cinco personas que laboran en la empresa, dentro del área administrativa y contables, como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 2. Población y Muestra

Población y muestra		
Áreas	Número de trabajadores	Código
Administración	1	DE
Ventas	3	AV
Contabilidad	1	AC
Total	5	

Fuente Empresa Mundo Cerámico

2.3.2. Muestra

Para Hernández et al, (2016), la muestra es un subconjunto de los elementos que conforman la población, la cual comparte características similares, esenciales para la investigación. En este caso, por contar con una población limitada se trabajó

con toda la población antes mencionada, puesto que la información recabada del personal administrativo y contable es de vital importancia para los resultados que se requiere para solucionar el problema.

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1. Técnica

La técnica utilizada para realizar el presente trabajo investigativo fue por un lado la *observación directa* realizada por el investigador y *la entrevista*. La entrevista estructurada estuvo dirigida al personal operativo encargado de los diferentes procesos. Además, fue pertinente conocer su opinión sobre el control interno, esta información fue fundamental para identificar las debilidades de control que existen.

La entrevista semiestructurada fue dirigida al dueño y al personal administrativo y contable (contador y bodeguero, ventas). De esa manera, se obtuvo información de primera mano sobre la realidad actual de la empresa Mundo Cerámico, considerando un proceso de interacción entre los actores. Hernández et.al, (2017) indica que estas técnicas permiten recolectar datos muy útiles dentro de la metodología de la investigación cualitativa.

2.4.2. Instrumento de investigación

Los instrumentos utilizados fueron adaptados a partir del estudio de Chucay et al., (2021) el que hace referencia a un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables. Estos instrumentos se presentan a continuación:

2.4.2.1. Fichas de observación

La ficha de observación fue aplicada mediante ocho criterios (Anexo 1) con el fin evaluar funcionamiento de cada proceso que se ejecuta en la empresa en cada área.

2.4.2.2. *Guía de entrevista*

Esta herramienta se efectuó para la ejecución de la entrevista a colaboradores de la empresa tanto del área operativa y administrativa, con la finalidad de conocer los aspectos importantes que conlleva cada proceso. Por otra parte, para conocer, analizar de manera más profundamente como marchan actualmente estos procesos, se hizo una evaluación de control interno utilizando el método del cuestionario. Esto con el propósito de conocer más de cerca la efectividad de los controles que se han diseñado y ejecutado en las actividades considerando los elementos que se consideran en la siguiente tabla.

2.5. Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Manual de procedimientos contables y administrativos	Herramientas efectivas del control interno que funcionan como guías prácticas de políticas, procedimientos administrativos, registros con datos determinados dentro de la organización y más; estos ayudan a reducir las faltas	Permitirá el diseño del cuestionario, aplicación y análisis de los resultados alcanzados por medio de la aplicación de los instrumentos.	Procedimientos Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Registro transacciones • toma física y control de inventarios • Ingresos y salidas de efectivo • Reporte situación económica políticas de cobro ventas • Control interno 	Observación/Ficha de observación Entrevista/guion de entrevista Cuestionario de control interno

Categorías	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
	conceptual	Operacional			
	<p>de los procesos operativos financieros, dando como consecuencia la toma de disposiciones recomendable dentro de la corporación (Cifuentes & Endara, 2018).</p>		<p>Procedimientos Administrativos</p>	<p>Planificación Organización Dirección Control</p>	

2.6. Fuentes de información

Dentro de las fuentes de información que se utilizó para recabar datos relacionados con el proyecto, se emplearan las siguientes.

2.6.1. Fuente primaria

Como fuentes primarias, se considerará a los datos que se obtendrá de parte de los entrevistados que entregan información de primera mano relacionado a los procesos contables y administrativos.

2.6.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias, consideradas para el presente proyecto están conformadas por toda la información impresa y publicada en textos, artículos científicos, tesis doctorales que permitirán obtener datos relacionados con las definiciones de las variables de estudio.

2.6.3. Fuentes terciarias

La fuente de información terciaria estará conformada por datos clasificados según el criterio del investigador, obtenidas tanto e fuentes primarias como secundarias, mismas que podrá sustentar científica y técnicamente la elaboración del manual de procesos y procedimiento que será aplicado a la empresa.

2.7. Procedimientos para la recolección y análisis de datos

Para la recolección e interpretación de la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación se plantea los siguientes pasos:

2.7.1. Procedimientos

- La investigación inicia con la recolección de los datos, por medio de la aplicación de los instrumentos seleccionados.
- Los datos recabados mediante la aplicación de la entrevista, observación ocular, bibliográfica y empleo del cuestionario de Control Interno permitieron determinar el nivel de confianza y riesgo en los distintos procesos. Para ello fue

necesario establecer las preguntas para que fueran contestadas con SI y No aplicando una ponderación de 3 de acuerdo con la importancia de cada una de ellas. Luego se procede a su calificación mediante las evidencias obtenidas en el proceso de evaluación. Los resultados logrados en este proceso de Control Interno fueron evaluados para determinar el nivel de confianza y riesgo de los controles, por tanto, se lo hizo considerando la siguiente tabla:

Tabla 3: Niveles de Confianza y Riesgos

Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Baja	Media	Alta
Confianza		

2.7.2. Análisis de datos

Para la obtención de los resultados de las actividades, se elaboró los instrumentos de evaluación mediante la herramienta Form Office y aplicando la técnica de la entrevista estructurada, se efectuó el análisis crítico, por cuanto, la información obtenida permitirá elaborar los registros contables y administrativos para cumplir con el objetivo planteado en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

En este apartado de la investigación se realiza una descripción de los resultados obtenidos que hacen referencia al estudio investigativo que está relacionado al Diseño del Manual de Procedimientos Contables y Administrativo como lo indica el objetivo general del presente trabajo investigativo.

Para alcanzarlo fue necesario considerar los objetivos específicos, obteniendo los resultados que se presentan a continuación:

3.3. Diagnóstico situacional de la empresa Mundo Cerámico

Para el avance del presente diagnóstico de la situación, a más de la observación directa, se utilizó la técnica de la entrevista por cuanto se recopiló información necesaria acerca de las diversas actividades que se presenta en el área contable, y administrativa, debido a un adecuado direccionamiento en los trabajadores responsables del manejo de los recursos materiales y financieros, cuya información de primera mano permitieron identificar las áreas a mejorar con el manual de procesos.

3.3.1. Conocimiento preliminar producto de la aplicación de la ficha de observación

Este estudio preliminar estuvo enfocado a observar ocho criterios principales que considera la empresa; espacios e infraestructura, señaléticas, control de ingresos y gastos, cumplimiento en la preparación de la información contable, provisión de equipos de protección y seguridad al personal de la empresa, cumplimiento de obligaciones tributarias y aseguramiento en el IESS a los trabajadores. De la observación de estos procesos se presentan los siguientes resultados.

Producto de la visita a las instalaciones de la empresa, se pudo verificar que cuenta con un adecuado espacio con sus respectivos servicios básicos, bien distribuidas a cada área de trabajo. Sin embargo, en el área operativa faltan señaléticas o distintivos que ayude a identificar cada etapa de producción.

Por otra parte, en la verificación de los documentos contables, se evidenció que no se lleva un registro ordenado de los rubros relacionados a egresos, por compra de materiales o insumos de producción, así como también los ingresos no son registrados con la fecha, y número de facturas y el cliente, así mismo se constató que no existe organización, planificación y registro de las actividades cotidianas.

Mediante la preparación de la información contable y financiera se constató que, la contadora de la empresa cumple con las normas contables en cuanto a la presentación de los estados económicos, tanto a los admiradores de la empresa como para la administración tributaria.

En referencia a la cobertura de seguros a los trabajadores se constató que, todos cuentan con un seguro laboral registrados en el Instituto De Seguridad Social, sin embargo, en referencia a su seguridad física se constató que, la empresa no provee del equipo de protección personal para los trabajadores del área operativa.

3.3.2. Resultados de las entrevistas

Para dar cumplimiento al primer objetivo de la investigación, en la búsqueda de información, se realizó una entrevista al dueño de la organización el cual dio a conocer algunas informaciones básicas referentes a la empresa y a funcionarios que laboran en el área contable y administrativa, a quienes se le consultó algunos temas que hacen referencia a los Manuales de Procedimientos Contables y Administrativos de la empresa Mundo Cerámico.

3.3.2.1. *Entrevista aplicada al propietario Mundo Cerámico*

En esta entrevista dirigida al propietario de la empresa, se evidencia la situación real en que se maneja en la empresa desde la perspectiva del dueño.

Inicialmente se preguntó cuándo fue constituida la empresa, la actividad comercial, número de colaboradores, así como el proceso de selección y contratación, se hizo énfasis en las actividades que deben realizar, funciones claramente definidas y beneficios sociales a recibir. De su parte, DC manifestó lo siguiente:

La empresa fue constituida hace tres años, y su actividad comercial está dirigida a la fabricación y comercialización de productos cerámicos. Para ello cuenta con cinco colaboradores de forma permanente, mientras que por contrato eventual se solicita dos personas adicionales, el personal trabaja bajo contrato con el cual se ampara los derechos, así como conoce las funciones y responsabilidades que asume al asumir al cargo.

Por otro lado, se le consultó, sobre la información financiera que conlleve a conocer la situación actual de la empresa, la importancia de los manuales de procedimiento y su implementación si es necesario, opinó de esta manera:

La empresa proporciona información contable cada trimestre en la cual se evidencia la situación económica, para ello, es importante que cuente con manuales de procedimientos que direccionen las actividades operáticas y administrativas, y sería de mucha utilidad contar con estas herramientas que permitirá ahorrar recursos materiales y humanos.

3.3.2.2. *Entrevista aplicada al personal contable de la empresa*

La segunda entrevista estuvo dirigida a la contadora de la empresa Mundo Cerámico, mediante la cual se evidencia el manejo de los procesos contables y administrativos en tiempo real.

En primera instancia, se preguntó, realización de tomas físicas y control de inventario, control de stock, reportes de situación económica, y políticas para el cobro de venta a crédito.

De su parte, AC manifiesta:

La empresa Mundo Cerámico, realiza una vez al año la toma física de los inventarios, no realizan ningún instrumento manual e informático para el control de los materiales, no existe registros actualizados de las existencias de materiales y demás insumos de producción. La empresa solo proporciona crédito directo a clientes más reconocidos por su confianza y buen historial de pago.

En segunda instancia, se preguntó, registro de efectivo de ingresos y gastos, facturación, archivos de documentos, declaraciones de impuestos, y pago de salarios, la cual manifestó lo siguiente:

Para el control y registro de los gastos e ingresos, la empresa utiliza una hoja de cálculo de Excel. Solo se entregan facturas por montos menores a 4 dólares si el cliente lo solicita, el reporte económico se lo realiza trimestralmente. Sí existe un archivo de los documentos soporte, pero, no se encuentra totalmente organizado. La presentación de los impuestos se lo realiza de forma semestral, en diversas ocasiones la empresa ha recibido multas económicas por pagos tardíos, la contadora se encarga del cálculo de nómina cumpliendo con todos los beneficios sociales que les asiste la ley.

3.3.2.3. Entrevista aplicada al personal operativo de la empresa

El objetivo de la entrevista se basa en reunir información básica, relacionada con el ambiente laboral dentro de esta empresa.

En primer lugar, se preguntó todo lo concerniente a tiempo de labores, nivel académico, funciones establecidas, y entorno físico; dando como resultados las siguientes respuestas.

A lo que respondió AV:

La empresa Mundo Cerámico no cuenta con un espacio físico adecuado para almacenar la cerámica, el bodeguero tiene mantiene una relación laboral de dos años, instrucción académica secundaria, a más del rol de bodeguero realiza funciones de almacenamiento de productos, control de existencias, realización de pedidos, despacho de pedidos de clientes y entrega de productos.

En segundo lugar, se preguntó todo lo relacionado al ambiente laboral dentro de la empresa y pago de salarios.

Mundo Cerámico es una empresa que brinda un ambiente laboral adecuado, se lleva una buena comunicación socio afectiva con los trabajadores y personal directivo, los pagos se realizan en las fechas establecidas dentro del contrato laboral.

3.4. Evaluación del control interno

Para evaluar el control interno e identificar las debilidades que se encuentran en la empresa Mundo Cerámico, se aplicó el método del cuestionario considerando los cinco componentes del modelo COSO. En este sentido, se completó y se hizo un acercamiento profundizándose en los datos recogidos de las entrevistas efectuadas en territorio. Los instrumentos estuvieron estructurados por varias preguntas cerradas, sus respuestas están direccionadas a un Sí dando entender que existen controles y No falta de dichos controles. Los resultados se presentan a continuación

Cuestionario de control interno

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL							
FECHA:					01/02/2023		
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	REF P/T	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
					PONDE	CALIF	
AMBIENTE DE CONTROL							
Integridad y valores éticos							
1	¿La empresa cuenta con valores corporativos y están debidamente documentados?		X		3	0	La empresa no cuenta con valores corporativos documentados.
2	¿El personal que labora actúa con integridad, honestidad y una correcta actitud de servicios?	X			3	3	
La estructura organizacional							
3	¿La empresa promueve principios de honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio?	X			3	3	
4	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional y laboral y se emprende acciones para mejorar el entono?		X		3	0	No se aplica encuestas de clima organizacional y laboral.
Autoridad y responsabilidades							
5	¿La empresa cuenta políticas establecidas?		x		3	0	La empresa no cuenta con políticas establecidas.
6	¿Se evalúa y revisa con cierta periodicidad el trabajo realizado por el personal que labora en la empresa?		X		3	0	No se evalúa el trabajo realizado por el personal
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
Identificación del riesgo							
7	¿Se encuentra segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones de cada área de la empresa?	X			3	3	
8	¿El personal está capacitado para el oportuno reconocimiento de los riesgos en su área de trabajo?		X		3	0	El personal no tiene reconocimiento de los riesgos en el área que labora.
ACTIVIDADES DE CONTROL							
Análisis y dirección							

9	¿Se realiza estudios para evitar los riesgos?		X		3	0	No se realiza ningún tipo de estudios para evitar riesgos.
Controles preventivos							
10	¿Existen documentos para controlar fraudes y robos?		X		3	0	No existe documentos de control de fraude.
11	¿Se cumple con las obligaciones dentro de los plazos convenidos?	X			3	3	
12	¿Se ha establecido algún tipo de control para que el gerente no mezcle los gastos personales con los de la empresa?		X		3	0	No se establece ningún tipo de control para los gastos.
13	¿Las computadoras cuentan con clave de acceso únicamente para el personal autorizado?		X		3	0	Las computadoras no cuentan con clave
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
Confiabilidad de la Información							
14	¿La información proporcionada por el área administrativa cuenta con el suficiente detalle y confiabilidad para la toma de decisiones?		X		3	0	
15	¿Se almacena un respaldo digital de la información?	X			3	2	El respaldo no está en un área restringida
16	¿La información es confidencial con personal ajenas a la empresa?	X			3	3	
Herramienta para la supervisión							
17	¿Tienen un programa informático completo que le facilite el registro de los ingresos y gastos?		X		3	0	La empresa no dispone de programa informático.
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
Supervisión permanente							
18	¿Con qué frecuencia se evalúa (compara) los inventarios con los activos fijos de la entidad?		X		3	0	
19	¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad?	X			3	3	
20	¿Se supervisa por parte del propietario las actividades que se realizan en caja?	X			3	3	
TOTAL					60	23	

Fuente: Elaborado a partir de Chucay et al., (2021)

Calificación total	CT		23
Ponderación Total	PT		60
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC		$NC= 23/60 \times 100$
Nivel de Riesgo: $RI= 100\% - NC\%$	NR		$RI=100\% - 38\%$
Nivel de Confianza	NC		38
Nivel de Riesgo	NR		62

Interpretación

A través de un análisis de evaluación de los componentes del control interno da como resultado general un nivel de confianza BAJO con un 38% y el nivel de riesgo de control es ALTO, con un 62 %. Sin embargo, los resultados por cada componente mostraron que las Actividades de Control, Actividades de Control, Información de Comunicación muestran el nivel de confianza más bajo con relación a los demás, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 4: Resultados por Cada Componente

COMPONENTE	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de Control	33 %	67%
Evaluación del riesgo	50%	50%
Actividades de control	20%	80%
Información y comunicación	42%	58%
Supervisión y monitoreo	67%	33%

Por tanto, se describen las debilidades de control interno encontradas en Mundo Cerámico:

- ✓ Falta de documentación adecuada de valores como misión, visión y organigramas estructurales.
- ✓ La empresa no realiza encuestas organizacionales y de clima laboral.
- ✓ La empresa no cuenta con políticas establecidas, ni evalúa el trabajo realizado por el personal.

- ✓ El personal no está preparado para cualquier riesgo en el área que labora.
- ✓ No se realiza ningún tipo de estudios para evitar riesgos.
- ✓ Inexistencia de documentos de control de fraude y de control para los gastos, computadoras no tienen claves.
- ✓ La información recibida por el departamento de contabilidad no proporciona suficiente justificación respaldo para las decisiones a tomar.
- ✓ Inexistencia de un programa informático total que ayude al registro de los ingresos y gastos.

3.4.1. Componente de control interno proceso de compras

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Mundo Cerámico

PROCESO: Proceso de compras

FECHA: 10/02/2023

OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de compras se ejecuten adecuadamente

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	REF P/T	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN
					POND	CALF	
1	¿Para solicitar la adquisición de un producto se utiliza una orden de compra?		X		3	0	No se realizan órdenes de compras.
2	¿Para realizar las adquisiciones de mercadería se consulta en un inventario de mercadería?		X		3	0	No se toma en cuenta el stock de inventario.
3	¿Se realiza una inspección de los productos comprados?	X			3	3	
4	¿Existen un documento que sustente la realización de las inspecciones a las mercaderías compradas?		X		3	0	No se realizan inspecciones a las mercaderías compradas.
5	¿Se generan reportes mensuales sobre las compras realizadas en el periodo?		X		3	0	No realizan reportes mensuales
6	¿Existen un adecuado almacenamiento de la mercadería comprada?	X			3	3	
7	¿El personal encargado realiza tomas físicas de inventarios para comprobar la exactitud de los registros y el estado de conservación de los bienes almacenados?		X		3	0	El personal no realiza tomas físicas de inventario.
8	¿Existe un control y registro adecuado de las compras a crédito?		X		3	0	
9	Una vez archivada los documentos de compras ¿Se vuelven a revisar al final de mes?	X			3	3	
10	¿Existe una correcta distribución del espacio físico para almacenar la		x		3	0	

	mercadería?						
	TOTAL				30	9	

Fuente: Elaborado a partir de Chucay et al., (2021)

Calificación total	CT		9
Ponderación Total	PT		30
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC		$NC= 9/30 \times 100$
Nivel de Riesgo: $RI= 100\%-NC\%$	NR		$RI=100\%-30\%$
Nivel de Confianza	NC		30
Nivel de Riesgo	NR		70

Interpretación

Mediante la evaluación realizada al proceso de compras se determinó que, el nivel de confianza es BAJO y el nivel de riesgo es ALTO.

3.4.2. Cuestionario de control interno de servicios de atención al cliente

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Mundo Cerámico

PROCESO: Proceso de servicios de atención al cliente

FECHA: 10/02/2023

OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de atención al cliente

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	REF P/T	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN
					POND	CALF	
1	¿Se toma en consideración las inquietudes de los clientes?	X			3	3	
2	¿Existe una persona responsable de supervisar a los vendedores?	X			3	3	
3	¿Se capacita al personal de ventas para la atención al cliente?	X			3	3	
4	¿Existen controles de calidad previo a las entregas de los productos?	X			3	3	
5	¿Se registran las sugerencias de los clientes?		X		3	0	
6	¿Existen un control de los productos que se dan de baja?		X		3	0	

7	¿Se realiza un conteo de los productos existente?	X			3	3	
8	¿Existe un documento que respalde el ingreso y recepción de la cerámica a almacén?		X		3	0	
9	¿Se proporciona al personal de ventas los saldos de la existencia actualizadas?	X			3	3	
10	¿El espacio físico donde se brinda el servicio es el adecuado?	X			3	3	
11	¿Se registra de manera clara y detallada las ventas a crédito?		X		3	0	
	TOTAL				33	21	

Fuente: Elaborado a partir de Chucay et al., (2021)

Calificación total	CT		21
Ponderación Total	PT		33
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC		$NC= 21/33 \times 100$
Nivel de Riesgo: $RI= 100\%-NC\%$	NR		$RI=100\%-64\%$
Nivel de Confianza	NC		64
Nivel de Riesgo	NR		36

Interpretación

Habiendo realizado la evaluación de riesgo al componente del control interno de servicio de atención al cliente, se determina que, el nivel de confianza es MEDIO y el riesgo de control es MEDIO.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Mundo Cerámico

PROCESO: Proceso de ventas

FECHA: 10/02/2023

OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de ventas se ejecuten adecuadamente

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	REF P/T	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN
					POND	CALF	
1	¿Se realizan reuniones mensuales para determinar el porcentaje vendido con relación a los meses anteriores?		X		3	0	No se realizan reuniones mensuales.
2	¿Se encuentra el área de ventas segregada de las otras áreas (espacio físico)?	X			3	3	

3	¿Las ventas se registran y se facturan conforme se realiza la salida de mercadería?	X			3	3	
4	¿Todos los comprobantes de ventas están de acuerdo al formato del Servicio de Rentas Internas (SRI)?	X			3	3	
5	¿Se toma diferentes controles para evitar la anulación excesiva de las facturas?	X			3	3	
6	¿La persona quien factura es la misma que verifica la salida de la mercadería?	X			3	3	
7	¿Se elabora un reporte diario de las ventas realizadas?		X		3	0	Sin evidencia
8	¿Se actualiza el inventario por la salida de productos?		X		3	0	No se actualiza.
9	¿Para establecer los precios de venta se realizan estudios de precios con relación a la competencia?		X		3	0	
10	¿Se archiva los comprobantes de venta?	X			3	2	No se archivan todos los documentos
11	¿Por cada cliente al que se concede un crédito se abre un archivo con sus datos, los datos de la venta, la forma y plazos de pago?		X		3	0	
12	¿Existe una base de datos de clientes que puedan acceder al crédito?		X		3	0	No existe base de datos para acceder al crédito
13	¿Se establece como política de cobranza un tiempo máximo, a partir de la fecha de venta para que el cliente pueda cancelar su factura?	X			3	3	
14	¿Existe un documento que sustente los abonos por las deudas pendientes de cobro?		X		3	0	
15	¿Se revisan los saldos pendientes de los documentos por cobrar para determinar cuáles son las cuentas morosas?		x		3	0	
	TOTAL				45	20	

Fuente: Elaborado a partir de Chucay et al., (2021)

Calificación total	CT		20
Ponderación Total	PT		45
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC		$NC= 20/45 \times 100$
Nivel de Riesgo: $RI= 100\%-NC\%$	NR		$RI=100\%-44\%$
Nivel de Confianza	NC		44
Nivel de Riesgo	NR		56

Interpretación

Se observa que, a través del análisis al proceso de venta, se puede determinar de forma detallada que el nivel de confianza es BAJO y el riesgo de control es ALTO.

3.4.3. Cuestionario de control interno proceso administrativo y financiero

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Mundo Cerámico

PROCESO: Proceso administrativo y financiero

FECHA: 10/02/2023

OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso se ejecuten adecuadamente

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	REF P/T	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN
					POND	CALF	
CAJA							
1	¿Existe un control secuencial de las facturas emitidas?	X			3	3	
2	¿Una sola persona es el responsable del manejo del efectivo en caja?	X			3	3	
3	¿Se documenta la realización de los arqueos de caja al cierre del día laboral?		X		3	0	
4	¿Se realizan arqueos de caja sorpresivos con los respectivos documentos de soporte?		X		3	0	No se realizan arqueos sorpresivos.
5	¿Se depositan los ingresos en el banco semanalmente e intactos?		X		3	0	
6	¿Están los ingresos de las ventas justificados con facturas a fin de comprobar los ingresos?	X			3	3	
7	¿Para realizar un pago en efectivo se cuenta con la autorización del propietario de la empresa?		X		3	0	
8	¿Los cobros por abonos de clientes son registrados en caja?	X			3	3	

9	¿Se cuenta con un fondo de caja exclusivamente para gastos menores de la empresa?		X		3	0	No se dispone de caja chica.
10	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar y pagar?	X			3	3	
11	¿Se utiliza el dinero que se cobra en el día para cubrir pagos de cualquier índole?	X			3	3	

BANCOS

12	¿Se verifica los documentos de respaldo para emitir cheques?	X			3	3	
13	¿Las conciliaciones bancarias son realizadas por una persona distinta al responsable del manejo del efectivo encaja?	X			3	3	
14	¿Existe una cuenta bancaria solo para uso de la empresa?	X			3	3	
	TOTAL				42	27	

Fuente: Elaborado a partir de Chucay et al., (2021)

Calificación total	CT		36
Ponderación Total	PT		42
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC		$NC= 36/42 \times 100$
Nivel de Riesgo: $RI= 100\%-NC\%$	NR		$RI=100\%-64\%$
Nivel de Confianza	NC		64
Nivel de Riesgo	NR		36

Interpretación

Realizado la evaluación de riesgos del componente de control interno del proceso administrativo y financiero, se determinó que, el nivel de confianza es MEDIO y el nivel de riesgo es MEDIO.

3.4.4. Resultados generales de evaluación del control interno de procesos
Realizadas la valoración de control interno a las diferentes áreas y considerando el análisis de las entrevistas a los trabajadores de la empresa Mundo Cerámico, se han identificado las siguientes debilidades

- ✓ No se realizan ordenes de compras ni se consulta el stock del inventario

- ✓ No existe un adecuado almacenamiento y distribución de mercadería
- ✓ Inexistencia de control y registro de compras a crédito
- ✓ No registran las sugerencias de los clientes
- ✓ No existe un control de productos de emisión
- ✓ Inexistencia de documentos de respaldo de ingreso y recepción de la cerámica al almacén
- ✓ No se realizan reunión mensual para determinar porcentajes de ventas con respecto a meses anteriores
- ✓ No se elabora un reporte diario de ventas realizadas
- ✓ No realizan actualización de inventario por salida de mercancías
- ✓ No existe un banco de datos para que los clientes accedan a crédito
- ✓ Carencia de documentos que sustenten los abonos de las deudas pendiente de cobro
- ✓ Falta de control de las cuentas morosas
- ✓ Falta de control secuencia de las facturas emitidas
- ✓ Inexistencia de arqueos de caja sorpresivos sin la documentación adecuada
- ✓ No depositan los ingresos en el banco semanalmente e intactos
- ✓ No remiten la totalidad de sus ingresos todas las semanas
- ✓ Falta de una caja chica para gastos menores

Algunas de estas debilidades de control interno encontradas serán planteadas como propuestas de mejoramiento a la empresa Mundo Cerámico, las cuales se presentan a continuación:

3.5. PROPUESTA

3.5.1. Título de la propuesta

Diseño de un manual de procedimiento contables y administrativos para la empresa “Mundo Cerámico” Cantón Atacames

3.5.2. Presentación de la propuesta

Este apartado tiene como tema el diseño de un manual de procedimientos contables y administrativos, el cual está basado en los resultados generados del análisis de la entrevista y la evaluación del control interno, cuyos problemas han orientado a la elaboración de un manual de procedimiento, para ser empleados en la empresa como una herramienta de mejorar de ayuda para el personal.

El presente manual tiene el propósito de gestionar y registrar los métodos que se efectúan para el control y registros de la información contable, administrativa y financiera de forma eficiente de tal manera que se cumpla con los reglamentos internos de la entidad.

3.5.3. Antecedentes de la propuesta

La propuesta se basa en la preparación de un manual de procesos contables y administrativos, para desarrollar las actividades operativas dentro del marco regulatorio interno de la entidad con mayor eficiencia y eficacia.

3.5.4. Objetivos

3.5.4.1. *General*

Diseñar un manual de procesos contables y administrativos para la empresa “Mundo Cerámico” que permita el mejoramiento de la gestión empresarial.

3.5.5. Alcance de la propuesta

El manual de procesos está diseñado para implantarse tanto en el área contable como administrativa, debido a que en dichos departamentos es donde se efectúa

el control de la información, direccionamiento y organización de los procesos operativos dentro la misma.

Por lo anterior, es esencial replantear la organización estructural y funcional de la entidad, delegando las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas. De igual forma, los procesos están directamente relacionado con el área contable y administrativa, esto debido a que se requiere datos específicos para la realización de los estados financieros y contables para la presentación de la información al ente regulador.

Por tal motivo, es necesario que los encargados del direccionamiento de las áreas de contabilidad y administración proporcionen datos específicos de los recursos que se encuentran contabilizados, así como los niveles de stock existentes, esto sin la necesidad de recurrir a inventarios físicos cada vez que se requiera hacer pedidos.

La importancia de la propuesta esta direccionada para el sistema operativo de la empresa, considerando que la dirección de los recursos materiales y humanos, la colocación de los mismos se enlaza directamente con la información que se forja en el área contable.

3.5.6. Justificación de la propuesta

La creación de un manual de procesos contables y administrativos permitirá minimizar los problemas que actualmente atraviesa la entidad, cuya situación se caracteriza por importantes desventajas, que se reflejan directamente en el área contable, donde generalmente influye el inadecuado proceso de control y registros de la información financiera.

Por ello, con la implantación de la propuesta, la entidad será participe de beneficios como la optimización de la productividad eficiencia y rentabilidad, dichos beneficios se detallan a continuación.

- ✓ La empresa contará con políticas, procedimientos y flujogramas para ejecutar la administración.
- ✓ Se implantarán acciones correctivas, para fiscalizar el manejo adecuado de la información económica, así como la pérdida de tiempos por la duplicidad de funciones
- ✓ Se determina un guía que podrá ser aplicada en otras áreas según las necesidades de cada área, a fin de lograr una adecuada eficiencia en toda la organización

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS**



**Área seleccionase
Selección de personal**

ÍNDICE

Manual de procedimientos

- Descripción general de la empresa
- Filosofía de la empresa: Misión, visión, organigrama estructural

Descripción de procesos y políticas

- Políticas administrativas
- Proceso de selección de personal
- Flujograma del proceso de selección de personal
- Políticas de ingreso de mercadería
- Políticas para almacenamiento
- Políticas de salida de mercadería
- Descripción de actividades para el manejo y custodio de mercadería
- Flujograma de proceso de custodia de la mercadería en bodega
- Indicadores de gestión
- Descripción de actividades para el control del stock de materia prima
- Flujograma de egreso de stock de bodega
- Indicadores de gestión

3.5.7. Manual administrativo

En el presente manual de procedimientos se tratará de establecer las funciones que deben cumplir el personal de la empresa para mejorar su desempeño operativo, direccionado la realización de las actividades en las diferentes áreas que tiene la entidad, de tal manera que se logre cumplir con los reglamentos internos establecidos para lograr alcanzar los objetivos.

Así también se considera que una adecuada coordinación de las tareas permitirá conservar una ganancia lógica de las mismas, identificando con veracidad los compromisos y responsabilidades de cada trabajador a fin de establecer acciones armónicas donde se de la organización correspondiente, consiguiendo de esta manera optimar los recursos, tiempos y esfuerzos, evitando doblez de ocupaciones y compromisos.

3.5.8. Descripción general de la empresa

En la siguiente tabla se detalla el nombre o razón social de la empresa

Razón social	Empresa "MUNDO CERÁMICO"
Ubicación	Provincia de Esmeraldas, Cantón Atacames
Actividades operativas	Comercialización de productos de cerámica
Tipo de constitución	Persona jurídica obligada a llevar contabilidad

Logotipo de la empresa



3.5.9. Filosofía de la empresa

Misión

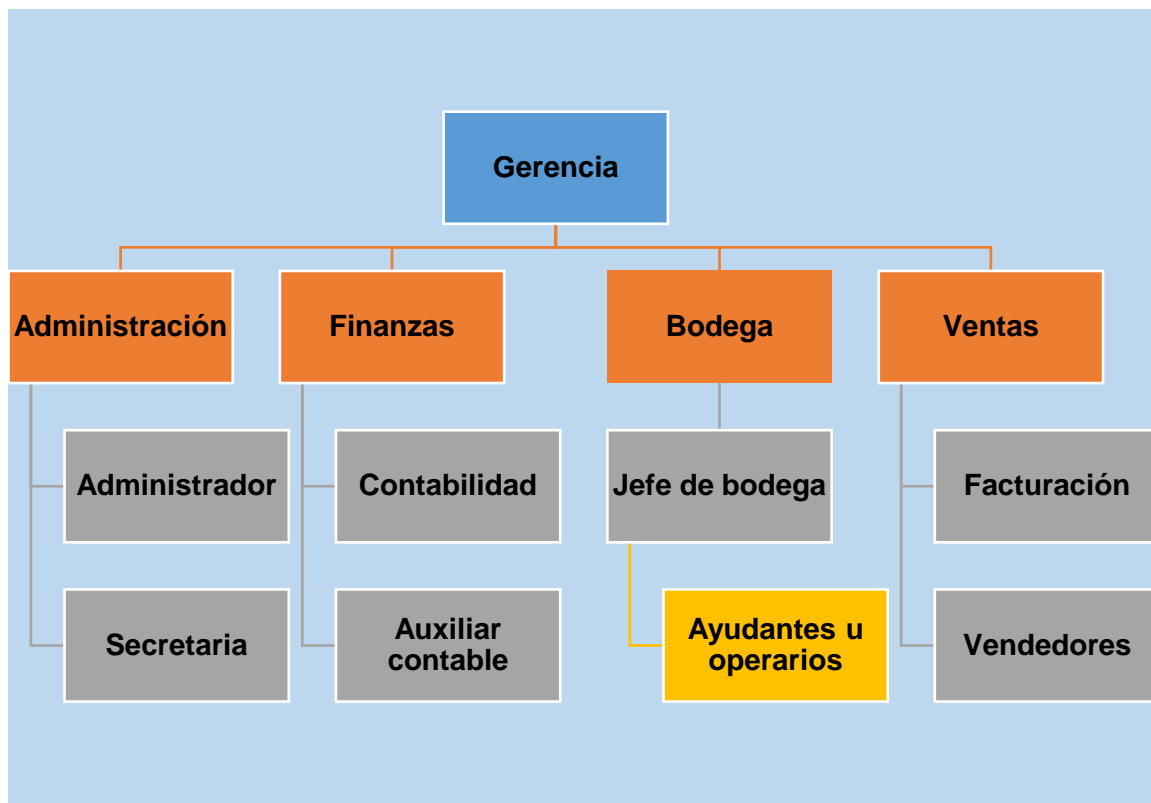
Garantizar productos de alta calidad dentro del sector de la cerámica, a precios competitivos, demostrando honestidad y confianza por medio de la prestación de excelentes servicios con personal comprometido con los valores y trabajo en equipo.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado, reconocida por la calidad y variedad de sus productos que le permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Organigrama estructural

A continuación, se establece la estructura organizacional para la entidad



3.5.10. Descripción de procesos y políticas

3.5.10.1. Políticas administrativas

EMPRESA “MUNDO CERÁMICO” MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Procedimiento	Políticas administrativas	Fecha:
Área:	Administración	Número de hoja:
<ul style="list-style-type: none">• El contenido del manual de procedimientos contables es de observancia de todo el personal que labora en el área financiera de la empresa• El manual de procedimientos será modificado según las necesidades que determine cada área de la empresa.• Se aplicará dentro de la área contable y administrativa, como un instructivo guía para la ejecución de actividades• Los bienes de larga duración que adquiera la empresa serán registrados tan pronto se reciba en el sistema de control de bienes• Las informaciones contables deben estar actualizada en cada una de las áreas relacionadas con la compra y venta de los productos• El daño, destrucción o mal uso de los bienes (propiedad planta y equipo) pasa a responsabilidad del custodio del mismo.• La constatación fiscal de los bienes se efectuará en un periodo máximo de un año• La verificación de bienes en mal estado fuera de uso se procederá a dar de baja según las normas contables, y según los reglamentos internos de la empresa• Se codificará los bienes de larga duración para su fácil identificación e ingreso al sistema contable• La documentación de respaldo debe ser archivada de forma cronológica y conservada durante 5 años posteriores a la operación		
Elaborado por.	Revisado por.	Aprobado por:

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Políticas administrativas	Fecha:
Área:	Administración	Número De Hoja :

ÍNDICE

1. Selección de personal
2. Custodia de mercadería en bodega
3. Salida de mercadería de bodega
4. Procedimientos para la custodia de mercadería en bodega
5. Procedimientos para la salida de la mercadería de bodega

Elaborado por.	Revisado por.	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

3.5.10.2. *Procesos de selección de personal*

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Selección de personal	Fecha:
Área:	Administración	Número de hoja:
Objetivo	Asegurar la objetividad y profesionalismos en el proceso de selección de personal, con el fin de vincular personal idóneo para el desempeño de las actividades que requiere cada cargo.	
N°	Descripción	Responsable
1	Realizar una solicitud de la vacante al gerente general	Jefe del Área solicitante al cargo
2	Descripción del perfil requerido para el cargo vacante	Jefe del Área solicitante al cargo
3	Verificación y aprobación de la vacante solicitada	Gerente general
4	Socialización de la vacante en los medios comunicacionales	Gerente general
5	Selección del personal más apto para el cargo	Jefe del Área solicitante al cargo
6	Análisis de las hojas de vida del personal seleccionado	Jefe del Área solicitante al cargo
7	Entrevista a los aspirantes seleccionados	Jefe del Área solicitante al cargo
8	Establecimiento del salario al ocupante al cargo	Gerente general
9	Inducción de las normas políticas y reglamentos de la empresa al nuevo trabajador	Jefe del Área solicitante al cargo
Elaborado por	Revisado por.	Aprobado por

3.5.10.3. *Flujograma del proceso de selección de personal*



3.5.10.4. Política de ingreso de mercadería

EMPRESA "MUNDO CERÁMICO"
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Procedimiento	Políticas para el control de inventario	Fecha:
Área:	Bodega y almacén	Número De Hoja:

POLÍTICAS ESPECIFICAS EL INGRESO DE MERCADERÍA

1. Es responsabilidad del jefe del área de producción establecer montos mínimos y máximos de materiales utilizados en el proceso operativo, para que el encargado de bodega se encargue de tener almacenada la cantidad establecida, y no se afecte el nivel productivo en cada jornada.
2. Se enviará al departamento de compras cada tres días un informe completo de las existencias en bodega, cuidando siempre que no se cumpla el stock mínimo de mercadería
3. Una vez ingresado los productos a bodega, el encargado de la, misma es responsable de su custodia, el cual deberá velar por la seguridad y protección de los materiales existentes en su área
4. Los productos y materiales que tenga fecha de caducidad deberán ser verificados de forma semanal
5. El almacenaje de productos se realizará contemplando las características de los mismo, colocando señaléticas que identifique sus propiedades y exigencias para su almacenamiento
6. El ingreso de personal ajeno a bodega está prohibido salvo el caso de contar con autorización específica de mandos superiores, presentada por escrito
7. La recepción de la mercadería a bodega se lo realizara en el horario de la mañana de entre 9 a 11am a fin de tener tiempo para una verificación de la calidad y características.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
----------------	---------------	--------------

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Políticas para el control de inventario	Fecha:
Área:	Bodega y almacén	Número de hoja:

POLÍTICAS ESPECIFICAS EL INGRESO DE MERCADERÍA

8. El encargado de bodega solicitará al jefe de compras los recursos necesarios para mantener seguro los materiales almacenados en bodega, evitando de posible riesgo de deterioro por descuido y condiciones inadecuadas en su almacenamiento
9. El encargado debe cumplir con las normas de seguridad e higiene establecidos en los procesos de manipulación y almacenamiento de materiales
10. El encargado informará de forma mensual a los jefes inmediatos el movimiento de los inventarios suscitados dentro de su área en el período establecido, con su respectiva justificación documentada de los ingresos y salidas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

3.5.10.5. Políticas para almacenamiento

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Políticas para el control de inventario	Fecha:
Área:	Bodega y almacén	Número De Hoja:

POLÍTICAS ESPECIFICAS PARA EL ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

1. El encargado de bodega solicitará al jefe de compras los recursos necesarios para mantener seguro los materiales almacenados en bodega, evitando de posible riesgo de deterioro por descuido y condiciones inadecuadas en su almacenamiento
2. El encargado debe cumplir con las normas de seguridad e higiene establecidos en los procesos de manipulación y almacenamiento de materiales
3. El encargado informará de forma mensual a los jefes inmediatos el movimiento de los inventarios suscitados dentro de su área en el período establecido, con su respectiva justificación documentada de los ingresos y salidas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

3.5.10.6. Política de salida de mercadería

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Políticas para el control de inventario	Fecha:
Área:	Bodega y almacén	Número De Hoja:

POLÍTICAS ESPECIFICAS PARA LA SALIDA DE MERCADERÍA

1. En el caso de presentarse productos deteriorados en el área de almacenamiento, el encargado de bodega deberá registrar la salida del producto actualizado la información
2. Deberá realizar un informe a producción de los productos almacenados con fecha próxima de caducidad o deterioro, para su utilización en la producción antes de su pérdida
3. El encargado informará al jefe de compras los productos con índice más alto de rotación
4. El encargado informará al jefe de producción los productos con índice más lento de rotación para que sean utilizados con más frecuencia en el proceso de producción
5. La salida de los materiales de bodega deberá contener sus respectivo justificativo, firmado por el jefe de producción especificando cantidad y descripción del producto solicitado
6. En el momento de la entrega de materiales al área de producción los materiales serán sometidos a control de calidad, asegurado el estado óptimo para ser consumidos
7. La entrega de materiales deberá ser ágil y oportuna a fin de que el proceso productivo no se retrase
8. Solo el encargado de bodega será quien se encarga de la entrega de la mercadería previa orden de requisición del jefe de producción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

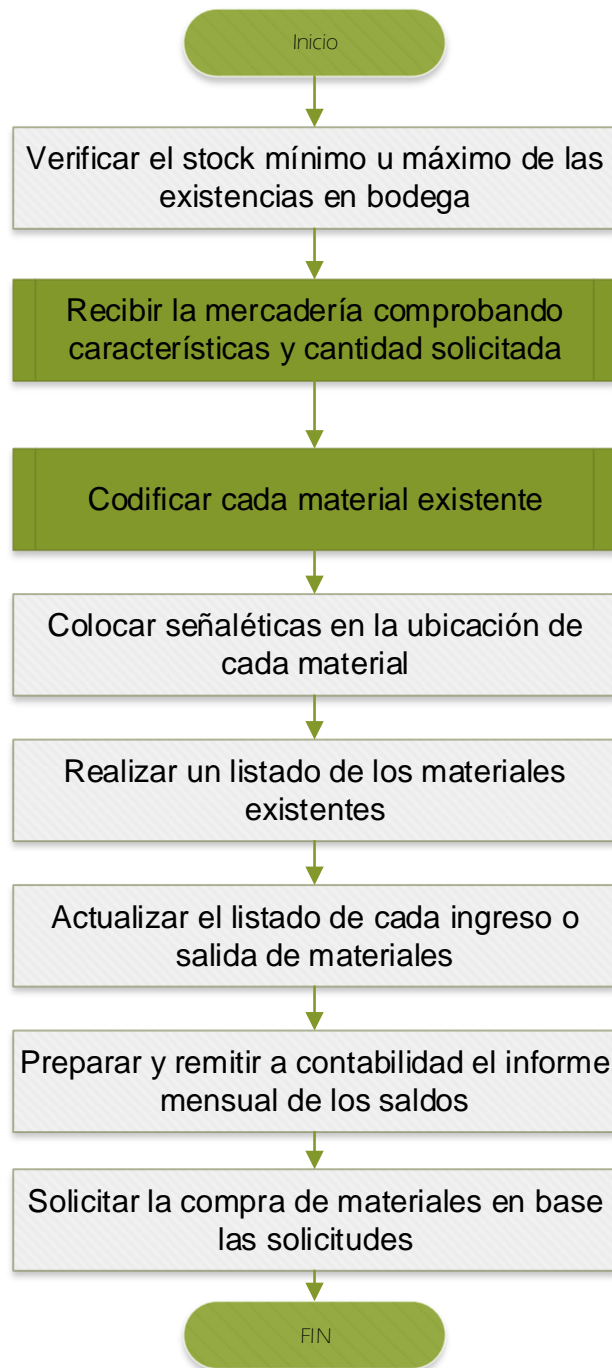
3.5.10.7. Descripción de actividades para manejo y custodia de mercadería

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



Procedimiento	Control y manejo y custodia de mercadería en bodega	Fecha:
Área:	Administración	Número de hoja:
Objetivo	Asegurar el buen estado de la mercadería.	
N°	Descripción	Responsable
1	Verificar el stock mínimo u máximo de las existencias en bodega	Encargado de bodega
2	Recibir la mercadería comprobando características y cantidad solicitada	Encargado de bodega
3	Codificar cada material existente en bodega	Encargado de bodega
4	Colocar señaléticas en la ubicación de cada material en bodega	Encargado de bodega
5	Realizar un listado de los materiales existentes en bodega	Encargado de bodega
6	Actualizar el listado de cada ingreso o salida de materiales de bodega	Encargado de bodega
7	Estar presente en la toma física de inventarios de bodega	Encargado de bodega
8	Preparar y remitir a contabilidad el informe mensual de los saldos existentes en bodega	Encargado de bodega
9	Solicitar la compra de materiales en base las solicitudes de jefe de producción	Encargado de bodega
Elaborado por	Revisado por.	Aprobado por

3.5.10.8. *Flujograma de proceso de custodia de la mercadería en bodega*



3.5.10.9. Indicadores de gestión

Indicador	Descripción	Valoración
Eficacia	Porcentaje disminuido en la pérdida de la materia prima por mal estado o hurto suscitado en el área de bodega	(Porcentaje de materiales desaparecidos en el último periodo / Porcentaje de materiales desaparecidos en periodos anteriores) x 100
Eficiencia	Porcentaje reducido sobre el stock en el momento de adquirir la mercadería	Porcentaje de materiales adquiridos en el último periodo / Porcentaje de materiales adquiridos en periodos anteriores) x 100

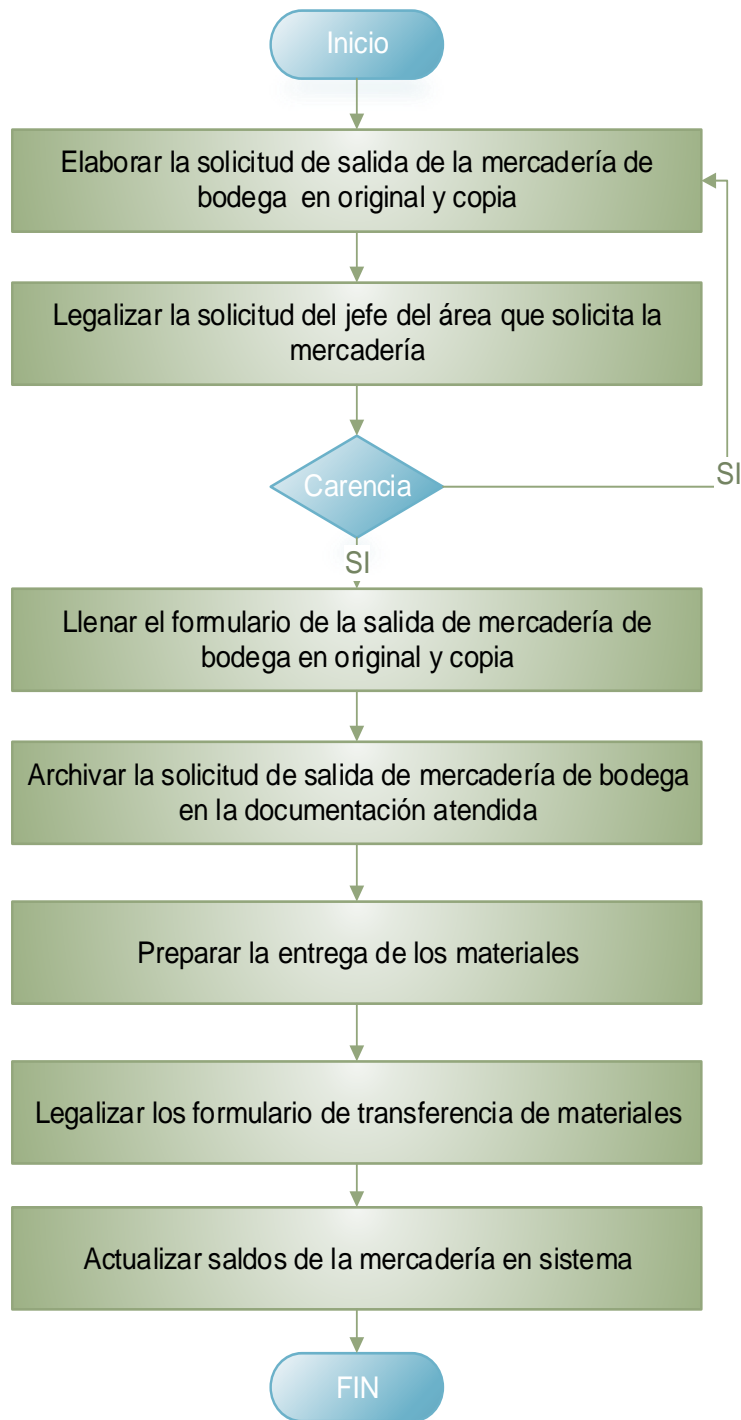
3.5.10.10. Descripción de actividades para el control del stock de materia prima

**Empresa “Mundo Cerámico”
Manual de procesos administrativos**



Procedimiento	Control de los procesos de salida de la mercadería en bodega	Fecha:
Área:	Administración	NÚMERO DE HOJA:
Objetivo	Asegurar el buen estado de la mercadería.	
N°	Descripción	Responsable
1	Elaborar la solicitud de salida de la mercadería de bodega en original y copia	Jefe área solicitante
2	Legalizar la solicitud del jefe del área que solicita la mercadería	Jefe área solicitante
3	Si existe carencia en la solicitud remitir al área solicitante	Encargado de bodega
4	Llenar el formulario de la salida de mercadería de bodega en original y copia.	Encargado de bodega
5	Archivar la solicitud de salida de mercadería de bodega en la documentación atendida	Encargado de bodega
6	Preparar la entrega de los materiales	Encargado de bodega
7	Legalizar los formularios de transferencia de materiales	Encargado de bodega
8	Actualizar saldos de la mercadería en sistema	Encargado de bodega
9	Elaborar la solicitud de salida de la mercadería de bodega en original y copia	Jefe área solicitante
Elaborado por	Revisado por.	aprobado por

3.5.10.11. Flujograma de egreso de stock de bodega



3.5.10.12. Indicadores de gestión

Indicador	Descripción	Valoración
Eficacia	Porcentaje incrementado en el despacho de la mercadería a las áreas solicitantes en cuanto a los pedidos de un determinado periodo	$(\text{número de ordenes despachadas en un periodo} / \text{número de ordenes solicitada en el mismo periodo}) \times 100$
Eficiencia	Porcentaje reducido sobre el stock en el momento de despachar la mercadería	$\text{Porcentaje de materiales despachados en el último periodo} / \text{Porcentaje de materiales adquiridos en periodos anteriores}) \times 100$

MANUAL DE PROCESOS CONTABLES



Áreas relacionadas

- Contabilidad
- Finanzas
- Ventas

ÍNDICE

Procesos contables

- Procesos de salida de los estados contables
- Flujograma del proceso para la elaboración de los estados financieros
- Plan de cuentas
- Resguardo de la documentación contable
- Descripción de las actividades para la clasificación de los documentos
- Flujograma del proceso de resguardo de la información

3.5.11. Procesos contables

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS CONTABLES**



Procedimiento	Elaboración de estados financieros	Fecha:
Área:	Contabilidad	Número De Hoja:
Objetivo	Departamento pone a disposición las normas que faciliten el tratamiento contable de acuerdo con las actividades que realiza la empresa	

Políticas contables

1. El contador validar los reportes que se genera tengan la responsabilidad
2. El contador deberá aplicar normas de contabilidad tanto nacionales como internacionales
3. De existir un error material se aplicará multas y sanciones, así como también casos de despido.
4. Todas las áreas que conforman la empresa deberán tener actualizada la información según las transacciones que se origina cada semana
5. Se revisarán y clasificar los gastos, en algún caso que se presente un gasto que no corresponda a las operaciones de la empresa, se considerara gasto no deducible
6. Se realizará de manera obligatoria los estados financieros cada mes para observar el crecimiento económico de la entidad
7. Se realizarán las conciliaciones bancarias los 7 primeros días del mes para cuadrar saldo de cuentas de acreedor y clientes
8. Notificar a gerencia el cambio de formatos de los libros contables, los cuales deben ser aprobados y debidamente autorizados

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

3.5.11.1. *Procesos de salida de los estados contables*

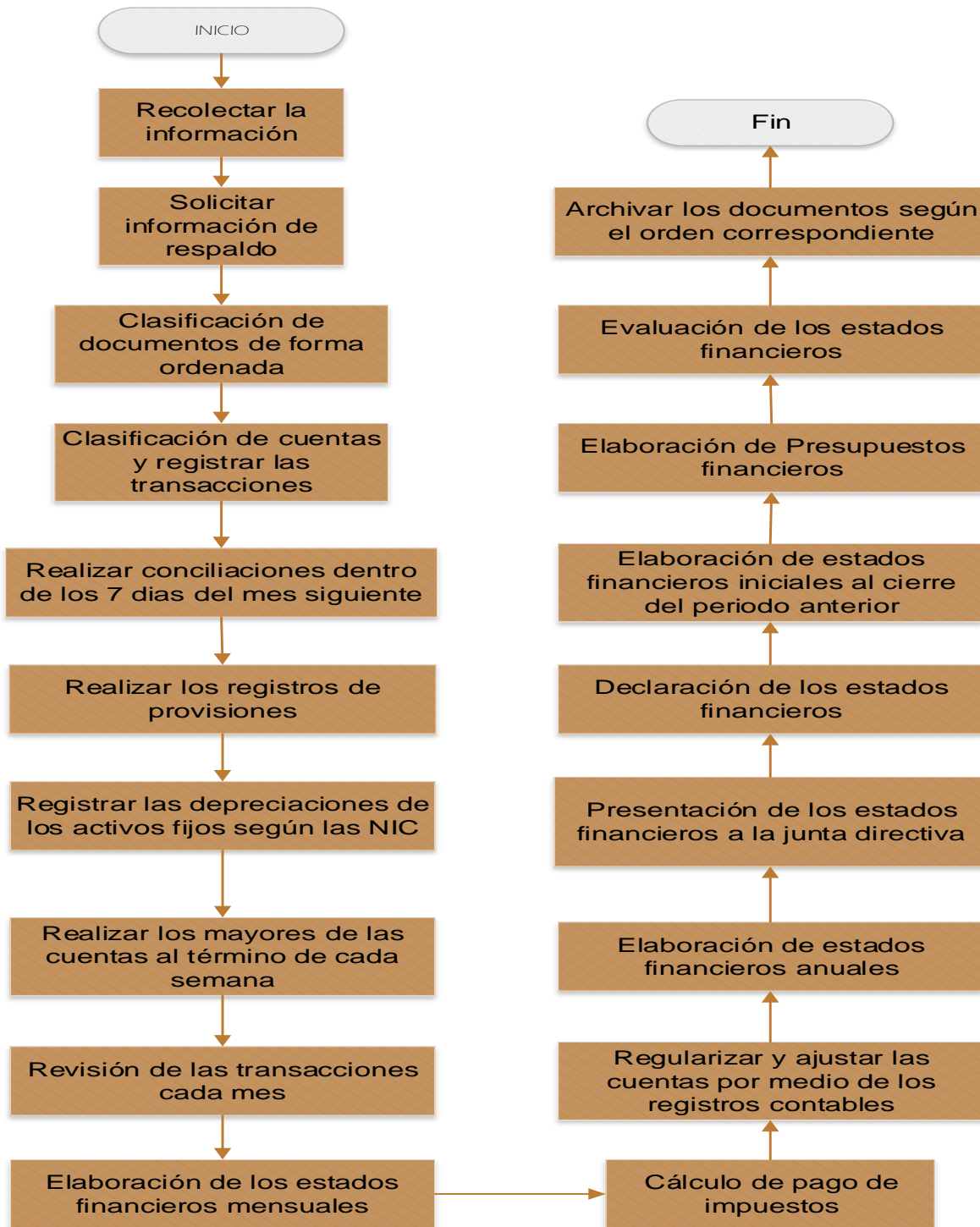
**Empresa “Mundo Cerámico”
Manual de procesos contables**



Procedimiento	Elaboración de los estados contables	Fecha:
Área:	Contabilidad	Número De Hoja:
Objetivo	Cumplir con las normas de contabilidad en la presentación de los estados financieros	
N°	Descripción	Responsable
1	Recolectar la información necesaria para el registro de las transacciones contables	Auxiliar contable
2	Solicitar información de respaldo de las transacciones contables	Auxiliar contable
3	Clasificación de documentos de forma ordenada según los registros verificando que no haya errores	Auxiliar contable
4	Clasificación de cuentas y registrar las transacciones según el plan de cuentas	Auxiliar contable
5	Realizar conciliaciones dentro de los 7 días del mes siguiente, cuando se considere necesario.	Auxiliar contable
6	Realizar los registros de provisiones los 7 días del mes, ya sean de cuentas por cobrar o benéficos sociales	Auxiliar contable
7	Registrar las depreciaciones de los activos fijos según las NIC, los 7 primeros días del mes siguiente	Auxiliar contable
8	Realizar los mayores de las cuentas al término de cada semana para verificar el saldo de cada cuenta	Auxiliar contable
9	Revisión de las transacciones cada mes para elaborar los estados financieros	Contador
10	Elaboración de los estados financieros mensuales	Contador
11	Calculo de pago de impuestos según lo estipule la empresa	Contador

12	Regularizar y ajustar las cuentas por medio de los registros contables	Auxiliar contable y contador
13	Elaboración de estados financieros anuales, cambio de patrimonio estados integrales	Auxiliar contable y contador
14	Presentación de los estados financieros a la junta directiva	Gerente y contador
15	Declaración de los estados financieros al ente regulador	Contador
16	Elaboración de estados financieros iniciales al cierre del periodo anterior	Contador
17	Elaboración de presupuestos financieros	Contador
18	Evaluación de los estados financieros para verificar la eficiencia del cumplimiento de metas	Contador
19	Archivar los documentos según el orden correspondiente	Auxiliar contable
Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por

3.5.11.2. *Flujograma del proceso para la elaboración de los estados financieros*



3.5.11.3. Plan de cuentas

**EMPRESA “MUNDO CERÁMICO”
MANUAL DE PROCESOS CONTABLES**



Procedimiento	Plan de cuentas	Fecha:
Área:	Contabilidad	Número De Hoja:
Objetivo	Establecer un plan de cuentas para el registro de las operaciones efectuadas dentro de la empresa	
Código	Cuenta	
1	Activos	
1.1	Activos corrientes	
1.1.01	Efectivos equivalentes de efectivos	
1.1.02	Caja chica	
1.1.03	Bancos	
1.1.04	Cuentas por cobrar	
1.1.041	Cuentas por cobrar clientes	
1.1.042	Cuentas por cobrar empleados	
1.1.043	Cuentas incobrables	
1.1.044	Anticipo a empleados	
1.1.045	Préstamos a empelados	
1.1.046	Cuentas por cobrar a otros	
1.2	Activos no corrientes	
1.2.01	Propiedad planta y equipo	
1.2.02	Vehículos	
1.2.03	Equipo de computo	
1.2.04	Muebles de oficina	
1.2.05	Equipos de oficina	
1.2.06	Herramienta y equipo de trabajo	
1.3	Depreciaciones	
1.3 01	Depreciación acumulada muebles de oficina	
1.3.02	Depreciación acumulada equipo de oficina	
1.3.03	Depreciación acumulada herramienta de oficina	
2	Pasivos	
2.1	Pasivos corrientes	
2.1.01	Cuentas y documentos por pagar	
2.1.02	Obligaciones	
2.1.03	Provisiones	
2.1.04	Provisiones legales	
2.1.05	Otras obligaciones corrientes	

2.1.06	Impuestos por pagar
2.1.07	IVA por pagar
2.1.08	Impuesto Renta
2.1.09	IES por pagar
2.1.010	Fondos de reserva
2.1.011	Aporte patronal
2.1.012	15% participación de trabajadores
2.1.013	Beneficios sociales
2.1.014	Cobros anticipados
2.2	Pasivos no corrientes
2.2.01	Cuentas y documentos por pagar a largo plazo
2.2.02	Obligaciones a largo plazo
3	Patrimonio
3.1	Capital
3.1.01	Capital suscrito
3.1.02	Aporte a socios
3.1.03	Reservas legales
3.1.04	Resultados acumulados
4	Ingresos
4.1	Ingreso de actividades ordinarias
4.1.01	Prestación de los servicios
4.1.02	Capacitación
4.1.03	Ganancia bruta
4.1.04	Otros ingresos
4.1.04	Intereses ganando
5	Gasto
5.1	Gasto administración
5.1.01	Sueldos y salarios
5.1.02	Gasto sueldo a empleados
5.1.03	Gastos patronales
5.1.04	Gasto décimo tercer sueldo
5.1.05	Gasto décimo cuarto sueldo
5.1.06	Gastos fondos de reserva
5.2	Gastos propagados
5.3	Gastos básicos
5.4	Gastos ventas
5.5	Gastos financieros
5.6	Otros gastos

3.5.11.4. Resguardo de la documentación contable

EMPRESA "MUNDO CERÁMICO"
MANUAL DE PROCESOS CONTABLES




Procedimiento	Elaboración de estados financieros	Fecha:
Área:	Contabilidad	Número De Hoja:
Objetivo	Establecer mecanismo para el control y custodia de la información contable de la empresa	

Políticas contables

1. Todo documento que se genere deberá ser enviado un compa al departamento contable en el momento que suceda la transacción
2. La documentación electrónica se conserva en un archivo en el computador con el debido respaldo
3. Los documentos que no estén a nombre de la empresa serán considerados como justificación de gastos, no se incluirán en la parte tributaria
4. La documentación bancaria será archivada en las mismas condiciones que los demás comprobantes
5. Todos los documentos deben ser pre impresos con su debida numeración y archivados según un orden cronológicos de mayor a menor, y según del mes de operación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

3.5.11.5. Descripción de las actividades para la clasificación de los documentos

Empresa “Mundo Cerámico”  Manual de procesos contables		
Procedimiento	Clasificación y archivo de la documentación	Fecha:
Área:	Contabilidad	Número De Hoja:
Objetivo	Resguardar la información de respaldo de las tracciones contables	
N°	Descripción	Responsable
1	Recolectar la información física	Auxiliar contable
2	Clasificación de la información física, entre facturas, comprobantes de compra y venta	Auxiliar contable
3	Registros de documentación en los libros diarios contables de la empresa	Auxiliar contable
4	Archivar los documentos según fecha de registro en el sistema contable	Auxiliar contable
5	Informe de documentos contables para la elaboración de estados financieros	Auxiliar contable
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

3.5.11.6. *Flujograma del proceso de resguardo de la información*



CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue diseñar un manual de procedimiento administrativo y contable; con relación a los diferentes resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos específicos y con la aplicación de la técnica pertinentes. Por tanto, uno de los primeros resultados que entran a discusión hace relación al diagnóstico de los procesos administrativos y contables de la empresa Mundo Cerámico. Se pudo evidenciar que esta empresa no cuenta con manuales de procedimientos que direccionen las actividades efectuadas dentro del departamento contable y administrativo, permitiendo que las mismas sean ejecutadas con eficiencia y eficacia. Estos resultados son similares al estudio de Cruz (2015), donde se evidenció que la empresa no cuenta con manuales de procesos, la mayor parte de las actividades se han ejecutado en base a la experiencia personal. Estos resultados concuerdan con los de Iglesias y Chucay (2021) donde se evidenciaron las diversas debilidades provocadas por el manejo empírico, así como riesgos integrales, de fraudes y operativos que impiden el desarrollo adecuado de cada uno de los procesos. Por otro lado, el estudio de De la Cruz (2015), se evidenció que la empresa no cuenta con manuales de procesos, la mayor parte de las actividades se han ejecutado en base a la experiencia personal. Este mismo autor constató la inexistencia de un organigrama funcional y estructural dentro de la empresa, lo que genera que el plan organizacional no se cumpla de manera adecuada. En este sentido, García y Gonzabay (2019) manifiestan que el manual de procedimientos será una herramienta importante para la empresa, ya que genera confiabilidad en la información, cumplimiento eficiente y productivo de los procesos, y es monitoreado y evaluado por los jefes de departamento. De esta manera, Iglesias y Chucay (2021), decidieron proponer utilizar el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para impulsar la eficiencia y eficacia operativa empresarial. Por ello, De la Cruz (2015) hace una propuesta basada en la

implementación del sistema de gestión contable modernizando en parte las operaciones internas de la empresa y la hará más competitiva en el mercado.

Otro de los resultados hace referencia a las propuestas de manuales de procedimiento administrativo y contable. Al respecto se encontró la importancia de la implementación de los mismos en las entidades, pues optimizan de manera eficiente los recursos disponibles, proporcionando una guía que oriente las acciones específicas dentro de la empresa, sin embargo, con el fin de realizar un manual de procesos de gestión de recursos humanos, se evidencia la necesidad de emplear sistemas de control para supervisar el adecuado movimiento de recursos. Por eso, la empresa Mundo Cerámico presenta la necesidad de contar con herramientas contables y administrativas que le ayuden fortalecer los Procesos administrativos y contables para mejorar sus sistemas de control interno y externo para garantizar la autenticidad de la información financiera que genera la empresa para la presentación de los estados financieros.

4.4. Conclusiones y recomendaciones

4.4.1. Conclusiones

Finalizada la investigación se puede concluir que:

- ✓ En el diagnóstico de la situación contable y administrativa, se conoció que la empresa no realiza encuestas organizacionales y de clima laboral. Se determinó como debilidad que presenta una inexistencia de documentos de control de fraude y de control para los gastos, computadoras no tienen claves, siendo las problemáticas más relevantes en la empresa "Mundo Cerámico".

- ✓ Las políticas y normas internas descritas en el Manual de procedimiento serían un factor importante para ayudar a hacer un seguimiento para regular el control de los recursos financieros, de tal manera que la información que se revele en

los estados de finanzas sea actualizada y permita evidenciar la verdadera situación económica de la entidad, ayudando con ello a la toma de decisiones gerenciales.

✓ El organigrama funcional en el Manual de procedimiento sería una herramienta que permite que los colaboradores tengan claro sus funciones y responsabilidades evitando duplicidad de tareas y pérdida de recursos.

4.4.2. Recomendaciones

Por lo tanto, a lo anteriormente manifestado, se recomienda:

✓ Aplicar el manual de procedimientos contable y administrativo servirá como una guía para los empleados de la empresa “Mundo Cerámico”, a fin de que puedan optimar el ejercicio de sus movimientos, asegurando con ello que el tratamiento de la información contable y administrativa, se efectuará bajo las normas y reglamentos establecidos tanto por la entidad como por el ente de control.

✓ Efectuar un seguimiento del proceso de aplicación del manual de procedimientos en las diferentes áreas, con el fin de evidenciar los posibles problemas que se puedan presentar producto de su ejecución, logrando determinar acciones correctivas que den solución a dichos problemas contables y financieras de la empresa.

✓ Delegar roles y responsabilidades de cada empleado, tanto en el área administrativa como contable, con el fin de optimizar su desempeño operativo dentro de la empresa, fortaleciendo la competitividad y rentabilidad de la misma dentro del mercado.

Referencias Bibliográficas

- Aldaz, F. (30 de Agosto de 2022). Manual de Procedimientos Contables y Administrativos, para la Empresa Llantera y Servilujos DENCAR de la Ciudad de Loja. Loja , Loja , Ecuador : Universidad Nacional de Loja .
- Ayaviri, D. (2008). *CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES*. Edición 1º; Editorial “N-DAG”.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Pearson Educación.
- Cano, A. (2016). *La administración y el proceso administrativo* . <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Caso, M., & Pérez, L. (2013). *Auditoria de Estados Financieros*. Mc Graw Hill. México.
- Castillo, A. (2009). *Deficiencias* .
- Cerna, E. (2021). <https://enorcerna.com/que-es/que-es-una-norma-contable>
- CERTUS. (24 de Junio de 2019). ¿Qué es un proceso contable?: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Chucay Chacha, T. F., & Iglesias Bautista, K. D. (2021). "*Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables Basados en el Análisis de Procesos del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR*". <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16463/1/82T01159.pdf>
- Cifuentes, L., & Endara, I. (2018). Manejo contable de la empresa. *Dialnet*, 1-5. Retrieved Agosto 17 , 2022, from <file:///C:/Users/USUARIO1/Downloads/Dialnet-ManejoContableEnLaEmpresa-6255081.pdf>
- Colegio de Profesores de Chile. (2017). *Procedimientos administrativos Contables 2017*. <https://www.colegiodeprofesores.cl/wp-content/uploads/2021/04/Procedimientos-contables.pdf>

CONTPAQi. (23 de Octubre de 2019). ¿Qué son y para qué sirven los estados financieros?: <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/que-son-y-para-que-sirven-los-estados-financieros>

Delgado, C. (2016). *HERRAMIENTAS FINANCIERAS PARA LA COMPAÑIA*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3759/1/TUICYA026-2016.pdf>

Diagrama de Flujo. (s.f.). <https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf>

Ecuador. Ley de Regimen Tributario Interno . (15 de 9 de 2018). *Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004*. Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literala2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

Flores, J., Campaña, M., Melendres, E., & Acosta, R. (2019). Proceso administrativo, contable en los negocios y la competitividad para la gestión económica local. *mktDESCUBRE Comercialización, Investigación y Negocios*.

Gavelán, J. (2000). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS*. Quipukamayoc Facultad de Ciencias Contables.

Gobierno del encuentro. (13 de 06 de 2020). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Retrieved 29 de 07 de 2022, from Mipymes y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria son una pieza clave para la economía del país: <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/>

Guashpa, E. (Abril de 2017). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES FINANCIEROS*. <file:///C:/Users/tecno/Downloads/GUASHPA%20ACOSTA%20ESTEFAN%203%8DA%20TAMARA.pdf>

- Gudiño, R. (21 de 11 de 2017). LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA. *PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA ECONOMÍA* . Loja, Loja, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Retrieved 29 de 07 de 2022, from <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación* . Mexico: MC Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación* (Ultima Eición ed.). México: McGRAW-HILL. Retrieved 28 de 10 de 2022, from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- ISTAI. (2017). *Manual General de Contabilidad* . <https://transparenciasonora.org/pdf/MANUAL%20GENERAL%20DE%20CONTABILIDAD%20GUBERNAMENTAL%20ISTAI.pdf>
- Josar, C. (2017). *La contabilidad y el sistema contable*. <https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>
- Josar, C. (2018). *La contabilidad y el sistema contable*. <http://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>
- Lopez , R., & Tamayo, E. (2006). Proceso integral de actividades comerciales. En R. L. Eugenio Tamayo, *Proceso integral de la actividad comercial* (p. 395).
- Marco, F. (17 de Noviembre de 2016). *Estado de flujos de efectivo*. <https://economipedia.com/definiciones/estado-flujos-efectivo.html>
- Mendoza, J., Macias, G., & Maria, P. (23 de 07 de 2021). DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES ECUATORIANAS: SU EVOLUCIÓN 2015-2020. *DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES ECUATORIANAS*. Jipijapa, Manabi, Ecuador: Revista Publicando. Retrieved

28 de 07 de 2022, from
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2253/2460>

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 8(3), 84-102. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Naghi, N. (2015). *Metodos de investigacion*. Mexico: limusa.

Nuñez, K. (2019). La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1-5.

Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General*. Madrid: PAFP.

Paz, A. (5 de Diciembre de 2017). *Emprendices*. La importancia de la contabilidad en las empresas: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-contabilidad-las-empresas/>

Pérez L, &. (2009). *Organización*.

Picaso, A. (10 de abril de 2021). *A.L.E.P.H.* <https://aleph.org.mx/que-es-el-estado-de-situacion-financiera-segun-autores>

Piguave. (2021). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA "PIZZERIA*.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>

Piguave, L. (2021). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA "PIZZERIA*.

Porret, M. (2014). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Barcelona: ESIC.

Pozo, D. (2021). *ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA EMPRESA VIHALMOTOS*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1511/1/TA0024.pdf>

Quiroa, M. (2018, Junio 5). *Gestión administrativa*. Retrieved Agosto 17, 2022, from <https://economipedia.com/definiciones/gestion->

administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados.

Ramirez, H. (12 de Agosto de 2020). *Grupo Atico 34*. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/>

Ramírez, N. (2013). *Contabilidad Administrativas*. México, D. F.: McGraw-Hill C.

Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

Redondo. (2001). *aeca*. <http://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilida>

Rodríguez, D. (2015). <https://contabilidad.com.do/niif/>

Rodríguez, L. (2019). La gestión contable y su influencia en la gestión administrativa del Restaurante "El Zarco" de Cajamarca, 2017. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 26.

Ron, R., & Sacoto, V. (28 de 07 de 2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB. *PYMES al PIB total*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Espacios. Retrieved 28 de 07 de 2022, from <http://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>

Sánchez, C. (2014). *repositorio.uta.edu.ec*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20406/1/T2430i.pdf>

Soza, H. (2016). *manual contable*. <http://manualcont.blogspot.com/2016/06/manualde-sistemas-contables-concepto-es.html>

Stallings. (2000). *Instrucciones*.

Sucunuta, E. (19 de Julio de 2019). Diseño de un manual de procedimientos contables y administrativos para el Ferrocetro UNIMAX. Loja , Loga , Ecuador : Universidad de Loja .

Superintendencia de compañías. (2021). *Clasificación de las Empresas*. Quito Ecuador : Super CIAS.

Tamayo, L. y. (2006). Proceso integral de la actividad comercial. En R. L. Eugenio Tamayo, *Proceso integral de la actividad comercial* (p. 396). Editorial Editex, 2012.

Tellon, I., Tul, L., Vaca , A., & Villavicencio, N. (2018). *Contabilidad General*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.

UV. (2014). *Proceso Administrativo* .
<https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf>

Valdés, N. (2021). *Importancia del manual de los sistemas contables en el sistema de control interno*. . <https://docplayer.es/16000422-Titulo-importancia-del-manual-de-los-sistemas-contables-en-el-sistema-de-control-interno.html>

Vivanco Vergara , M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *SciELO*.

ANEXOS

ANEXO 1

Criterio	SÍ	NO	Observación
Espacio adecuado e infraestructura con la que cuenta la empresa			
Cuenta con señaléticas el área operativa			
Se lleva un control de los ingresos y gastos			
Se lleva un control de las actividades diarias			
La preparación de la información cumple con las normas contables			
La empresa cumple con todas las obligaciones tributaria			
Se provee al personal operativos equipo de protección y seguridad			
Los trabajadores se encuentran debidamente asegurados en el IESS			

ANEXO 2

Entrevista aplicada al propietario de la empresa

Nombre: Jimmy Fabricio Velasco Samaniego	Cargo Propietario
Fecha 15 enero 2023	Hora 10 am

Objetivos: Acceder a información relacionada a la operatividad de la empresa y MUNDO CERÁMICO.

1. ¿Hace cuánto se constituyó la empresa?
 2. ¿Cuál es la actividad comercial de la empresa?
 3. ¿Cuántas personas laboran permanentemente dentro de la empresa y sí en temporadas específicas se contrata personal adicional?
 4. ¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la empresa?
 5. ¿El personal de la empresa labora bajo un contrato de trabajo donde se estipule las actividades a realizar y los beneficios sociales a recibir?
 6. ¿Los trabajadores tienen las funciones claramente definidas?
 7. ¿Recibe información financiera oportuna que le permita conocer la situación actual de la empresa?
 8. ¿Considera que es importante contar con un manual de procedimientos dentro de la empresa?
 9. ¿Estaría dispuesto a implementar en la empresa un manual de procedimientos administrativos y contables y cómo beneficiaría?
-

ANEXO 3

Entrevista aplicada al personal contable de la empresa

Nombre: Geovanna López	Cargo Contador
Fecha 15 enero 2023	Hora 10 am

Objetivos: Conocer el manejo de los procesos contables y administrativos de la empresa MUNCO CERÁMICO.

-
1. Se realiza tomas físicas del inventario dentro de un periodo específico
 2. ¿Hacen uso de algún instrumento para el control de inventario?
 3. ¿Se conoce con exactitud el estado actual del stock en inventario de cada uno de los artículos?
 4. ¿Existen políticas para el cobro de ventas a crédito?
 5. ¿Cómo se registra el efectivo de ingresos y gastos?
 6. ¿Se realizan facturas de resumen de transacciones que no se hayan emitido facturas menores o iguales a \$4,00?
 7. ¿Se realizan reportes sobre la situación económica de la microempresa?
 8. ¿Se archivan adecuadamente los documentos (facturas de ventas y compras)?
 9. ¿Es su responsabilidad realizar las declaraciones mensuales del IVA?
 10. ¿Ha existido problemas con el SRI por el incumplimiento de las declaraciones del IVA?
 11. ¿La empresa realiza declaraciones al impuesto a la renta?
 12. ¿Cómo se establecen los precios de venta de productos?
 13. ¿Cómo se realiza el cálculo de los sueldos a pagar al personal?
-

ANEXO 4

Entrevista aplicada al personal operativo de la empresa

Nombre: Maykel Sánchez García	Cargo: Bodeguero
Fecha: 15 enero 2023	Hora: 10 am

Objetivos: Reunir información relacionada con el ambiente laboral de la empresa MUNCO CERÁMICO.

-
1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?
 2. ¿Qué nivel de instrucción académica posee?
 3. ¿Qué funciones desempeña?
 4. ¿Usted tiene bien establecido las funciones que tiene que cumplir dentro de la microempresa?
 5. ¿Considera usted que el espacio físico donde lleva a cabo sus actividades es el adecuado?
 6. ¿Cómo es el ambiente laboral en la empresa?
 7. ¿Existe puntualidad en el pago de salarios?
-