

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO:**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE  
Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS  
MOLINA EN ESMERALDAS”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTOR:**

**MACIAS ANGULO DANNA HARUE**

**ASESOR:**

**MGT. VERÓNICA AGUILAR QUIÑONEZ**

**ESMERALDAS, 2018**

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previa a la obtención del título de Ing. Contabilidad y Auditoría CPA.

---

**Presidente del Tribunal**

---

**Lector I**

---

**Lector II**

---

**Director de Escuela**

---

**Director de Tesis**

## **AUTORÍA**

Yo, MACIAS ANGULO DANNA HARUE, con CI. 080415968-9 manifiesto que la presente investigación de trabajo actual de tesis es absolutamente original, elaborada personalmente con las Normas APA Sexta Edición y el contenido de la misma para efectos académicos es exclusivo de la autora, pero cedo el patrimonio intelectual de la misma a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

---

**MACIAS ANGULO DANNA HARUE**

**C.I. 080415968-9**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por brindarme salud, sabiduría y vida para poder culminar una de las etapas más ricas en conocimientos, experiencias que se puede tener, agradezco a mis padres y familia que con su apoyo incondicional y confianza en mi labor han sabido direccionar mi vida con amor y respeto, agradezco a mis compañeros y docentes que con su aporte académico y humano han permitido el avance de este proyecto y la culminación de una de los periodos más bonitos en el transcurso de nuestras vidas.*

***Macías Angulo Danna Harue***

## **AGRADECIMIENTO**

*El desarrollo de este trabajo se lo dedico a Dios y a mi familia que han sido pilares fundamentales en mi vida y sin ellos no tendría sentido el cumplimiento de ningún objetivo personal, académico o laboral.*

*Al gerente de la empresa Multiservicios Molina, por su apertura y confianza en el diseño de la propuesta.*

*A mi asesora Mgs. Verónica Aguilar y profesora de titulación II Dra. Tahimi Achilie las cuales con paciencia y dedicación ha sabido brindarme sus conocimientos y guía en todas las dudas desarrolladas mediante este proceso.*

*A mi compañero Steven Miño por su apoyo incondicional durante el desarrollo no solo del presente proyecto sino a lo largo del proceso académico.*

***Macías Angulo Danna Harue***

# INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	I
AUTORÍA .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
INDICE .....	V
LISTA DE ILUSTRACIONES .....	VII
INDICE DE TABLAS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	3
1. MARCO TEÓRICO .....	3
1.1 BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS .....	3
1.1.1 La empresa y sus generalidades .....	3
1.1.2 Análisis estratégico del entorno .....	4
1.1.2 Manual de procedimientos .....	6
1.1.2.1 Manual de procedimientos administrativos.....	8
1.1.2.2 Manual de Procedimientos Contables .....	9
1.2 ESTUDIOS PREVIOS .....	11
1.3 MARCO LEGAL.....	12
CAPITULO II .....	14
2. METODOLOGÍA.....	14
2.1 TIPO DE ESTUDIO .....	14
2.2 MÉTODOS .....	14
2.2.1 Deductivo e Inductivo.....	14
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
2.3.1 Población .....	15
2.3.2 Muestra .....	15
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	15
2.5 PROCEDIMIENTOS.....	16

CAPITULO III.....	18
3. RESULTADOS Y PRINCIPALES CONCLUSIONES .....	18
3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	18
3.1.1 Análisis de los factores internos .....	19
3.1.1.1 Fortalezas.....	19
3.1.2 Análisis de los factores externos .....	19
3.1.2.1 Oportunidades.....	19
3.1.2.2 Amenazas.....	19
3.1.3 Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	20
3.1.4 Matriz de Factores Externos (EFE) .....	22
3.1.5 Matriz Interna y Externa (IE).....	23
3.1.6 Estrategia F.O.D.A.....	26
3.2 CONCLUSIONES .....	27
PROPUESTA DE MEJORA .....	28
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO.....	29
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
ANEXOS .....	84

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Simbología Diagrama de Flujo .....	8
Ilustración 2 Matriz Foda.....	20
Ilustración 3 Matriz Interna y Externa (IE) .....	25

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	20
Tabla 2 .....	21
Tabla 3 .....	22
Tabla 4 .....	23
Tabla 5 .....	24

## **RESUMEN**

Generar un buen desarrollo en las labores cotidianas en las organizaciones ha ganado una mayor relevancia con el pasar de los años, mediante ello la presente investigación tuvo como objetivo el diseño de un manual de procedimientos contable y administrativo para la empresa Multiservicios Molina ubicada en la ciudad de Esmeraldas, la metodología se basó en un paradigma cuantitativo, mediante un alcance de tipo descriptivo no experimental, precisando como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista, las cuales permitieron la recolección de información. Los principales hallazgos, demostraron la ausencia de procedimientos administrativos y contables que conlleva al manejo empírico de las funciones que realizan los colaboradores, también se determinaron falencias en el cumplimiento de las obligaciones patronales tales como pago de beneficios sociales y afiliación al IESS, lo cual conlleva a una creciente inconformidad del personal.

Se concluye con una propuesta alternativa que permita un mejor manejo de las operaciones apoyando la toma de decisiones en la empresa

**PALABRAS CLAVE:** FODA; manual; procedimientos contables; procedimientos administrativos.

## **ABSTRACT**

Generate a good development in the daily work in the organizations has gained greater relevance with the passing of the years, therefore the present investigation had as objective the design of a manual of accounting and administrative procedures for the Multiservicios Molina company located in the city of Esmeraldas, the methodology was based on a quantum-quantitative paradigm, by means of a non-experimental descriptive scope, specifying as survey techniques the interview and the interview, which allowed the collection of information. The main findings, demonstrated the absence of administrative and accounting procedures that leads to the empirical management of the functions performed by the employees, were also determined flaws in the fulfillment of employer obligations such as payment of social benefits and affiliation to the IESS, which entails to a growing dissatisfaction of the staff.

It concludes with an alternative proposal that allows a better management of the operations supporting the decision making in the company

**KEY WORDS:** SWOT, manual, accounting procedures, administrative procedures

## INTRODUCCIÓN

Las empresas con el pasar de los años se han visto en la tarea de evolucionar y mejorar la calidad de sus servicios y productos con la finalidad de captar la atención de los usuarios; puesto que las necesidades del entorno son cada vez más exigentes (Muñoz, 2007). A partir de esto nace la estandarización de actividades a través de los procesos y el mejoramiento continuo, permitiendo el uso eficaz de los recursos.

Multiservicios Molina nace en el año de 1997 con la iniciativa de un negocio familiar especialmente dedicado a brindar servicios relacionados con el arreglo y manufactura de calzado, actualmente esta empresa brinda una gama de productos ferreteros y servicios que van desde los parámetros de alquiler de maquinaria pesada hasta la limpieza integral de domicilios, acompañado de la limpieza de vidrios en edificios con técnicas de última generación.

Esta microempresa actualmente desarrolla sus actividades de forma empírica, puesto que no posee un manual que indique los procedimientos en la gestión contable y administrativa que se desarrollan en la organización; es relevante indicar que los procesos que se desarrollan en los departamentos de una organización varían de acuerdo con la complejidad de sus operaciones.

En este estudio se planteó diseñar un manual de procedimientos contable y administrativo ajustado a la necesidad de la empresa. Para poder desarrollar el manual fue necesario conocer la situación actual de la empresa para lo cual se aplicó la herramienta FODA, por lo tanto, la información recolectada con la herramienta antes mencionada permitió proponer el manual contable y administrativo.

Para una mejor comprensión, la investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos los cuales se resumen a continuación:

En el Capítulo I se indica las conceptualizaciones básicas de las empresas, los análisis estratégicos del entorno, conceptualizaciones y características de los manuales de procedimientos, estudios relacionados a manuales de procedimientos que se han generado y el marco legal que sustenta la propuesta.

El Capítulo II hace referencia a los aspectos metodológicos entre los cuales se detalla el tipo de estudio, método las técnicas y los instrumentos aplicados para recabar información.

El Capítulo III indica el análisis de los resultados obtenidos y sus principales conclusiones y finalmente.

El Capítulo IV está conformado por la propuesta de los manuales de procedimientos contables y procedimientos administrativos.

Es relevante indicar que el desarrollo de esta investigación fue importante por cuanto beneficiará a los miembros que conforman la empresa Multiservicios Molina contribuyendo a su desarrollo y generando pautas atractivas para el buen manejo administrativo y contable.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

#### 1.1.1 La empresa y sus generalidades

Las empresas en un contexto amplio son entidades conformadas por un recurso humano indispensable para su desarrollo y continuidad, que busca como fin el cumplimiento de los objetivos previstos como organización (Chiavenato, 1996). Las empresas actualmente son un pilar fundamental de desarrollo económico sustentable; porque son generadoras de riquezas, además de ser entes dinámicos que identifican, explotan y desarrollan nuevas actividades productivas (Delfin y Acosta 2016); de tal manera se puede inferir que la empresa es un ente compuesto por elementos humanos, económicos y materiales cuyo objetivo es obtener ganancias por brindar un bien o un servicio a sus usuarios.

Los tipos de empresas según Salas (2014), se clasifican de la siguiente manera: Según su actividad en industriales caracterizadas por la elaboración de productos a partir del uso de la materia prima, este tipo empresas tienen como particularidad la utilización de maquinarias o sistemas técnicos para desarrollar sus actividades productivas; sin embargo, las empresas denominadas como comerciales se caracterizan por adquirir productos para posteriormente venderlos obteniendo así un margen de ganancia; otra característica de este tipo de empresas es que sus productos no sufren ninguna transformación a diferencia de las empresas industriales.

Otro tipo de clasificación es por el origen de su capital, dividida en empresas públicas denominadas así porque se financian con recursos del estado, las empresas privadas están conformada por un capital otorgado por persona natural o jurídica cuyo objetivo principal es generar ganancias y por ultimo las empresas de economía mixta conformadas por un capital financiado por la parte pública y por la parte privada.

En base a la información anteriormente indicada se precisa, que las empresas juegan un papel preponderante en el sistema económico, brindando a la ciudadanía fuentes

de trabajo, variedad de productos y servicios satisfaciendo las necesidades que se generan en los usuarios; para fines de la investigación es prudente indicar que Multiservicios Molina es una empresa de tipo comercial y de servicios, creada con el fin de generar ganancias económicas a partir de un capital conformado por recursos privados.

Esta empresa en su labor diaria desarrolla actividades administrativas y contables para esto, se hace preciso realizar ciertos análisis que permitan conocer la situación actual de la empresa con el único fin de generar estrategias que sirvan de mejora en su desempeño generando beneficios en el tiempo.

### **1.1.2 Análisis estratégico del entorno**

El análisis estratégico en una empresa se deriva de dos tipos el interno y externo, la parte externa de la empresa definido también como ambiente externo está conformado por los proveedores, clientes, competidores, bancos, mercados e instituciones financieras sin dejar de lado a la comunidad, medio ambiente y economía nacional e internacional, sin embargo, el ambiente interno está conformado por los miembros de la organización (Codina, 2011).

Para determinar como una empresa se está desarrollando en su entorno es importante analizar su situación mediante herramientas de análisis estratégico aplicable al ambiente interno y externo según indica Álvarez y Viltard (2016), las herramientas más utilizadas son la Matriz de Ansoff, las cinco fuerzas competitivas de Porter, Análisis de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos (PESTEL) y FODA.

La matriz Ansoff según aportaciones de Gómez (2012) es conocida como matriz producto en relación con mercado o vector de crecimiento, diseñada con la finalidad de identificar oportunidades de crecimiento en las empresas; es decir permite que las empresas logren identificar el nivel de crecimiento que tendrán con el tiempo en consecuencia de factores externos positivos como las oportunidades

Por otra parte, las 5 Fuerzas de Porter permiten analizar cualquier industria en términos de rentabilidad, esta herramienta se desarrolló por Michael Porter en el año de 1979 y se caracteriza por analizar las razones de la rivalidad entre competidores (Osorio, 2016); otra herramienta utilizada para el análisis de la situación actual en las empresas es el análisis DOFA (FODA, TOWS, SWOT) definida por Huiltron (2017), como aquella herramienta que permite analizar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, poder aprovecharlas y hacer frente a ellas.

Esta herramienta logra examinar los recursos internos, es decir las capacidades con la que cuenta la empresa, lo que se puede mejorar y aquello que se necesita para llevar a cabo las diferentes actividades que se proponen.

Después de hacer un análisis interno, se requiere evaluar los factores externos positivos y negativos (Jiménez y Peralta, 2004). En conclusión la empresa debe basarse en diagnosticar las fortalezas y debilidades con la finalidad que la organización esté preparada para afrontar situaciones futuras que generen inestabilidad desde el ámbito interno y externa. (Codina, 2011).

La matriz FODA permite generar una ventaja competitiva para la empresa a raíz de cuatro tipos de estrategias según indica Hernandez, Alcántara, Ceron, & Goytortua (s.f):

- Estrategias de fuerzas en relación con las oportunidades, es considerada potencialmente la estrategia más exitosa, que se sirve de las fortalezas de la organización para aprovechar las oportunidades.
- Estrategias de debilidades en relación con oportunidades es una estrategia de desarrollo para superar debilidades, a fin de aprovechar oportunidades.
- Estrategias de fortalezas en relación con las amenazas se infiere como el uso de fortalezas para enfrentar o evitar amenazas.
- Estrategias de debilidades en relación con las amenazas, se detallan como aquellas tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno

Como característica adicional se indica que el FODA permite a las organizaciones visualizarse en un futuro y se convierte en la pauta principal para el diseño de estrategias de mejora es también considerada como una pauta indispensable para implementación de manuales de procedimientos en las organizaciones, siendo los manuales un soporte para el desarrollo de las acciones que se realizan de forma cotidiana con el fin de cumplir con la misión y visión fijada por la empresa (Muñoz, 2007).

### **1.1.2 Manual de procedimientos**

Un manual de procedimientos es una herramienta básica que permite apoyar el quehacer cotidiano, la importancia de estos manuales radica en la especificación de las políticas y procedimientos a ser cumplidos en cada área de acuerdo a las normas y reglamentación vigente (Reyes, 2013); desde otro enfoque Salas como se citó en Millo, González y Fuentes, (2017) indica que los manuales de procedimientos se crean con la finalidad de describir de forma, ordenada y sistemática cada paso de una unidad, contiene políticas, procedimientos y el detalle de las funciones a realizarse.

Por lo tanto, se puede precisar que los manuales de procedimientos adquieren un alto nivel de relevancia en las organizaciones indiferentemente de su tamaño mediante el detalle sistematizado de las actividades; logrando el desenvolvimiento del personal en su área de trabajo ya sea administrativo o contable.

La aplicación de estos manuales genera ventajas en las empresas, tales como señala el autor Zambrano (2011) en su estudio denominado Diseño de un Manual de Procedimientos para el departamento de Operaciones de la empresa Circolo S.A y su incidencia en el año 2011; donde se puntualiza las siguientes ventajas:

- Cualquier servidor en el departamento, puede llevar a cabo la tarea.
- Se realizarán de manera homogénea las actividades.
- Se ahorra tiempo y esfuerzo.
- Permite mejorar con el tiempo.
- Permite la delegación inmediata de funciones.

En el transcurso de la elaboración de estos manuales, se generan ciertas interrogantes referentes a la estructura o contenido más adecuado; sin embargo, la particularidad en su diseño radica en el tamaño, necesidades y alcance de los procedimientos de cada organización.

En la actualidad existen varios modelos de presentación de manuales, sin embargo, haciendo hincapié en la realidad y necesidades de Multiservicios Molina se detalla a continuación la estructura propuesta, considerando los puntos más relevantes para el cumplimiento de los objetivos; puntos que fueron indicados por la Secretaria de Relaciones Exteriores (2004):

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo del Manual
- Desarrollo de los procedimientos

#### 1.1.2.1 Estructura de Manuales de Procedimientos

**Identificación:** Hace referencia a la primera página donde se detalla el logotipo de la entidad, nombre de la empresa, título del manual, fecha de elaboración del manual.

**Índice:** Este apartado refleja de manera ordenada y sistemática los apartados del manual de procedimientos.

**Introducción:** Detalla los aspectos más relevantes y beneficios que conllevará la aplicación de estos manuales.






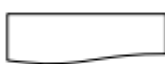
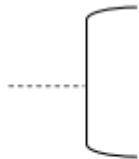
**Objetivo del Manual:** Este apartado indicará lo que se desea conseguir con la puesta en marcha del manual, los objetivos deberán estar redactados de manera clara, concreta y directa; su contenido deberá explicar ¿Qué se hace? Y ¿Para qué se hace?

**Desarrollo de los procedimientos:** Corresponde a la parte sustancial de los manuales y está integrado por el detalle y descripción del procedimiento, su alcance, políticas, responsable encargado y posterior a eso se detallará mediante un diagrama de flujo el proceso y las fases que conlleva la ejecución de las actividades.

Los diagramas de flujo a su vez permiten que los procedimientos que se desarrollen sean plasmados de forma gráfica, y se caracterizan por mostrar la secuencia con la que se realizan las actividades.

Existen varias figuras para el diseño de diagramas de flujo sin embargo se detallan a continuación las más utilizadas según Secretaria de Relaciones Exteriores (2004)

*Ilustración 1 Simbología Diagrama de Flujo*

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: § El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. - Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). 3 La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.

**Fuente:** Basado en datos de Secretaria de Relaciones Exteriores (2004)

### 1.1.2.1 Manual de procedimientos administrativos

Un manual de procedimientos administrativo es un documento que de forma ordenada y sistemática recoge información de cada uno de los procedimientos administrativos que se realicen en las empresas, favoreciendo a la estandarización y convirtiéndose en un método de trabajo que aumenta la eficiencia de toda la organización (Tokito Berrinkutza, 2011). Para mayor comprensión es relevante indicar las diferencias entre proceso y procedimiento. Se denomina proceso al conjunto de las tareas dentro de un procedimiento (Bailon, 2004); mientras que procedimiento, es el método de ejecución o los pasos a seguir en forma sistemática (Díaz, 2014)

A su vez Rodríguez (2012) indica bajo su percepción que los manuales de procedimientos administrativos comprenden un conjunto de operaciones correspondientes al manejo de documentación, informes, proyectos, programas de trabajo, presupuestos y normas de control necesarias para el desempeño eficiente de las actividades.

De tal manera este tipo de manual se convierte en una herramienta de apoyo administrativo, que permite alcanzar los objetivos, desarrollar adecuadamente las actividades, permite que el personal de la empresa se encuentre organizado y optimiza los tiempos.

#### 1.1.2.2 Manual de Procedimientos Contables

Según Koler como se citó en Guaspa (2017) manifiesta que un manual contable es una herramienta valiosa, a través de éste, se permite visualizar y conocer los pasos o procedimientos encaminados a desarrollar de manera eficiente los procesos contables; necesarios para cualquier tipo de empresa u organización.

Para plasmar en un manual los procedimientos contables es importante conocer que es la contabilidad y que permite su aplicación en las empresas; de tal manera Jiménez (2017) indica que la contabilidad es una técnica que por naturaleza es utilizada para generar información financiera. En la actualidad es indispensable que las empresas lleven sus registros contables, esto permite conocer la realidad económica de la entidad; dando pautas para la toma de decisiones (Arellano., 2010). Permite además tener un manejo adecuado de los recursos, y para ello se deben efectuar procesos tales como, el manejo de inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, caja, caja

chica, bancos entre otros que se desarrollan de forma cotidiana; para la ejecución de estos procesos se deben diseñar procedimientos contables; que sirven como pauta para los servidores del departamento de contable.

Ejercer la profesión contable, conlleva un alto nivel de responsabilidad y es fundamental que su aplicación este basada en Principios, Normas y Leyes, por lo tanto las organizaciones con el fin de manejar una información financiera veraz, oportuna y confiable, deben contar con procedimientos contables definidos, en este sentido se hace referencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados siendo indispensables para el uso debido de los recursos monetarios, abarcando su registro y tratamiento.

Se detallan a continuación ciertos principios contables básicos aplicables para las empresas comerciales indicados por Gavelán (2000) los PCGA más aplicados son los siguientes:

- **Equidad:** Los estados financieros deben reflejar equitativamente los intereses de las partes, es decir la información que se brinda debe ser real sin favorecer o desfavorecer a nadie en particular.
- **Bienes económicos:** Corresponde a los bienes materiales e inmateriales que poseen valor económico y que pueden ser valorados en términos monetarios.
- **Moneda común denominador:** Los estados financieros deben reflejarse bajo la moneda de mayor circulación permitiendo que se puedan generar comparaciones.
- **Empresa en marcha:** Se refiere a todo organismo económico cuya existencia temporal tiene plena vigencia,
- **Período:** Es indispensable medir el resultado de la gestión de tiempo en tiempo por razones de administración, legales, fiscales o para cumplir con compromisos financieros.
- **Devengado:** Se basa en las variaciones patrimoniales que deben ser consideradas para establecer el un resultado económico.
- **Objetividad:** Los cambios en el activo, pasivo y patrimonio deben reconocerse formalmente en los registros contables.

- **Realización:** Los resultados económicos se registran cuando sean realizados.
- **Prudencia:** Significa que cuando se deba elegir entre dos valores para un elemento del activo, normalmente, se debe optar por el más bajo.

## 1.2 ESTUDIOS PREVIOS

A nivel de Latinoamérica en Colombia y Venezuela, los autores Álvarez (2012) y Cuerva (2013) en diferentes investigaciones; realizaron propuestas de diseños de manuales de procedimientos contables para empresas comerciales, la metodología aplicada en ambas investigaciones fue descriptiva con la utilización de instrumentos como la observación, entrevista y grupo focal; los principales resultados de estas investigaciones fueron que se incorpore un manual para realizar de manera eficiente las funciones asegurando que la información sea veraz y oportuna.

Mediante las investigaciones diseñadas por los autores Vaca (2012) y el autor Rufino (2012) en sus investigaciones presentan la propuesta del diseño de un manual de procedimientos en el área contable ambos autores en sus investigaciones se plantearon, la utilización de una metodología analítica descriptiva, indicando que sus principales resultados fueron la aplicación de un manual contable y de control interno puesto que los miembros del área contable no disponen de las pautas para desarrollar con eficacia sus funciones.

En investigaciones desarrolladas en las diferentes ciudades del Ecuador los autores como Marlon Nieto y José Unda (2014); Ramón Johana (2013) y Arellano (2010) en sus diferentes investigaciones se plantearon el diseño de Manuales de procedimientos para las áreas contables y administrativas, estas investigaciones utilizaron una metodología descriptiva, en base a una investigación de carácter deductivo e inductivo obteniendo como principal resultado que la implementación de manuales de procedimientos es fundamental para el desarrollo del quehacer cotidiano en las actividades de las empresas además. A pesar de ser investigaciones que se

implementarán en empresas diferentes en ambas se infiere que a implementación de manuales de procedimientos permiten efectuar medidas correctivas necesarias para desempeñar las tareas de manera segura, adecuada facilitando a su vez el desarrollo de las labores diarias.

### **1.3 MARCO LEGAL**

Los artículos y estatutos presentados a continuación sirven de base para el desarrollo de la presente investigación, los estatutos están direccionados a la naturaleza y actividad de la empresa, siendo así que en cada apartado se indican las diversas obligaciones que se deben cumplir para poder ejercer la actividad legalmente en nuestro país.

En la Constitución del Ecuador mediante normativa expedida por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 2008, indica mediante su art. 213 lo que, las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sin duda alguna es de vital importancia conocer cuál es el tratamiento legal para la relación laboral formal y esto se lo analiza mediante los diferentes artículos de la normativa del Código de trabajo Ecuatoriano vigente, a continuación, se determinarán los artículos más relevantes para el desarrollo de la investigación.

Mediante el Art.8 Contrato individual se indica que, es un convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras para prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

En el artículo número 42 de la misma ley señala cuales son las obligaciones que tiene un patrono con sus subordinados tales como: Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código. A su vez se establece mediante el art. 47 que la jornada máxima de trabajo tiene un periodo establecido de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposiciones de la ley en contrato (Código de Trabajo, 2015).

En la actualidad un trabajador posee derechos primordiales para lograr asegurar su integridad, salud y permanencia laboral mediante esto el trabajador logra, mejorar su actitud frente a sus responsabilidades diarias.

El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante sus apartados indica las obligaciones y derechos que posee un trabajador desde la primera instancia en que ingresa a laborar

En el art.- 73 referente a la inscripción del afiliado y pago de aportes indica que el empleador está obligado, bajo su responsabilidad y sin necesidad de reconvención, a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, y a remitir al IESS el aviso de entrada dentro de los primeros quince (15) días, con excepción de los empleadores del sector agrícola que están exentos de remitir los avisos de entrada y de salida.

Desde otro enfoque, para que una transferencia sea válida en el ámbito comercial, es necesario la utilización de comprobantes de venta según indica; el Servicio de Rentas Internas ente regulador tributario en el país el mismo que, mediante el presente reglamento de comprobantes de venta determina en su art. 1 los tipos de documentos comerciales vigentes.

Comprobante de ventas: Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos: facturas, notas de venta – RISE,

liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, tiquetes emitidos por máquinas registradoras, boletos o entradas a espectáculos públicos y otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Por consiguiente, estos documentos deben ser entregados de manera oportuna e inmediata según señala el presente reglamento en su art. 17 (SRI, 2017).

## **CAPITULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1 TIPO DE ESTUDIO**

La investigación se desarrolló mediante un paradigma cuantitativo, mediante un alcance de investigación descriptivo no experimental; puesto que este alcance permite al investigador describir situaciones y eventos, es decir, permite analizar el comportamiento de un determinado fenómeno (Zorrilla, 1986) permitiendo conocer la situación actual de la empresa desde la perspectiva de la gerencia como a su vez de los trabajadores.

#### **2.2 MÉTODOS**

##### **2.2.1 Deductivo e Inductivo**

El método de estudio es deductivo porque es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares (Cano, 1975); sin embargo, el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado (Castillo, 2010); la aplicación de estos métodos permite que la información de los movimientos de la empresa sean analizados de manera detallada logrando determinar los procedimientos contables y administrativos que estén acorde a las necesidades de la empresa, permitiendo a su vez conocer mayores detalles de las actividades que realiza la empresa. (Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz 2010).

## **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1 Población**

De acuerdo con aportaciones de Tamayo (2003) indica que la población es la totalidad de las unidades de análisis o entidades que integran ese fenómeno a investigar. Este estudio tiene una población constituida por cuatro trabajadores, incluido el gerente de la empresa.

### **2.3.2 Muestra**

Se debe determinar una muestra representativa cuando las unidades de análisis de la investigación son grandes y el nivel de complejidad para su análisis se imposibilita. (Tamayo, 2003)

Para esta investigación puesto que; la cantidad de trabajadores es mínima no se puede determinar, se tomará el total de los trabajadores en la empresa, conformado por 4 miembros en la actualidad.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

En la investigación se aplicó la entrevista y la encuesta como técnicas para el levantamiento de información. Según Rodríguez Peñuelas (2008) manifiesta que las técnicas, son los medios empleados para recaudar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

El diseño y aplicación de la encuesta se partió, de un instrumento ya validado diseñado por Andrango y Grijalva (2013) denominado “Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa “Ferritodo” ubicado en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha.

Para la presente investigación se utilizaron 4 interrogantes consideradas afines a los objetivos de la investigación, las preguntas adicionales se desarrollaron en base a la realidad y de Multiservicios Molina en la actualidad, esta técnica para recaudar información respecto a cómo se desarrolla la empresa en la actualidad desde la

percepción de los trabajadores este cuestionario fue adaptado a la realidad de la empresa determinando lo esencial para la investigación.

Para conocer la perspectiva del gerente general hacia las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de su empresa, se realizó una entrevista con preguntas muy puntuales que permitieron obtener información para el diseño y análisis de la herramienta de análisis estratégico “FODA”.

## **2.5 PROCEDIMIENTOS**

Para realizar esta investigación y obtener información legítima, se realizaron los primeros acercamientos con el gerente general.

El primer acercamiento partió mediante vía telefónica, con el gerente de la empresa; donde se acordó la fecha de la visita para la aplicación de la entrevista y encuesta.

Para el desarrollo de esta investigación se hizo uso de un instrumento ya validado, de Andrango y Grijalva, titulada “Diseño de un manual de procedimientos contable y administrativo para la empresa la microempresa Ferritodo”; es relevante indicar que dicho instrumento sirvió de pauta para el planteamiento de las preguntas; pero que el cuestionario se adaptó a la necesidad de la empresa Multiservicios Molina.

El cuestionario realizado fue de diez preguntas, dirigido a los trabajadores, con la finalidad de obtener información relevante sobre debilidades que posee la empresa y cuatro preguntas diseñadas para el gerente administrativo la encuesta se realizó en un tiempo aproximado de 8 minutos por persona.

En la entrevista inició con una conversación referente a las actividades de la empresa para mediante ello tocar los puntos importantes determinando como interrogantes prioritarias las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa.

La entrevista tuvo un tiempo aproximado de 30 minutos, se detallaron preguntas informales, referente a los procedimientos para las compras, ventas, clasificación de

productos en el almacén que servirá como apoyo para la propuesta final, mediante el desarrollo de las encuestas se procedió a la toma de evidencia digital, fotografías que evidencien el desarrollo, socialización y aplicación del cuestionario.

Con la información tabulada y redactada, se realizó el análisis y cruce de variables de las encuestas, mientras que con la entrevista se ejecutó una lectura para evidenciar la información otorgada por el gerente. La información obtenida de encuestas y entrevista sirvió para el desarrollo del FODA indicando en ella debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades desde la perspectiva del gerente y sus colaboradores.

La aplicación de esta herramienta de análisis estratégico permitió el diseño de los manuales de procedimientos administrativo y contable tomando en consideración las debilidades más relevantes para que se den las mejoras pertinentes.

## **CAPITULO III**

### **3. RESULTADOS Y PRINCIPALES CONCLUSIONES**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Las empresas en la actualidad requieren conocer la situación actual de las empresas, para ello se aplica ciertas herramientas que permitan determinar cómo la empresa se encuentra interna y externamente.

El FODA es una de las herramientas más utilizadas; puesto que permite determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que posee la empresa. El levantamiento de información desarrollado mediante la técnica de la entrevista al gerente de la empresa Multiservicios Molina, permitió conocer la situación en la que se encuentra la empresa logrando establecer fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

El gerente administrativo resaltó, que la empresa está cursando por una etapa de cambios que conllevarán a su futuro crecimiento, como la construcción de un local más amplio en donde se podrán generar mayores fuentes de trabajo a la localidad, acompañado de mayores servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Desde otro enfoque la encuesta aplicada a los empleados permitió, conocer las falencias en el cumplimiento de obligaciones del gerente para sus empleados, convirtiéndose inmediatamente en una debilidad para la empresa, otro punto a recalcar son los inconvenientes laborales que se dan, mala comunicación interna, desconocimiento de las actividades a realizar.

Los trabajadores consideraron que la implementación de un manual de procedimientos permitirá desempeñar las actividades que el puesto de trabajo les exige, facilitando la ejecución de tareas, reduciendo tiempos y haciendo más eficiente el trabajo.

### **3.1.1 Análisis de los factores internos**

#### 3.1.1.1 Fortalezas

Se determinó mediante el levantamiento de información que la empresa posee las siguientes fortalezas, diversidad de productos y servicios, un sistema informático de contabilidad, productos de calidad además cuenta con contratos con empresas pública, acompañado de una buena ubicación del local comercial.

#### 3.1.1.2 Debilidades

Las falencias que se han considerado es la falta de manuales de procedimientos administrativos y contables puesto que no cuenta con estructura organizacional formal, no se realizan planes de capacitaciones para el personal referente a la atención al cliente y trabajos técnicos desempeñados en buques, no se lleva control de la mercadería, existen problemas de comunicación interna, no se realiza un proceso de selección del personal para el ingreso de nuevo personal; como dato adicional el personal no se encuentra motivado a consecuencia de resultado de no estar afiliado al IESS, ni tener derecho a sus beneficios sociales como décimo tercero, décimo cuarto, vacaciones y que los procesos aplicados en la empresa se desarrollan de forma empírica.

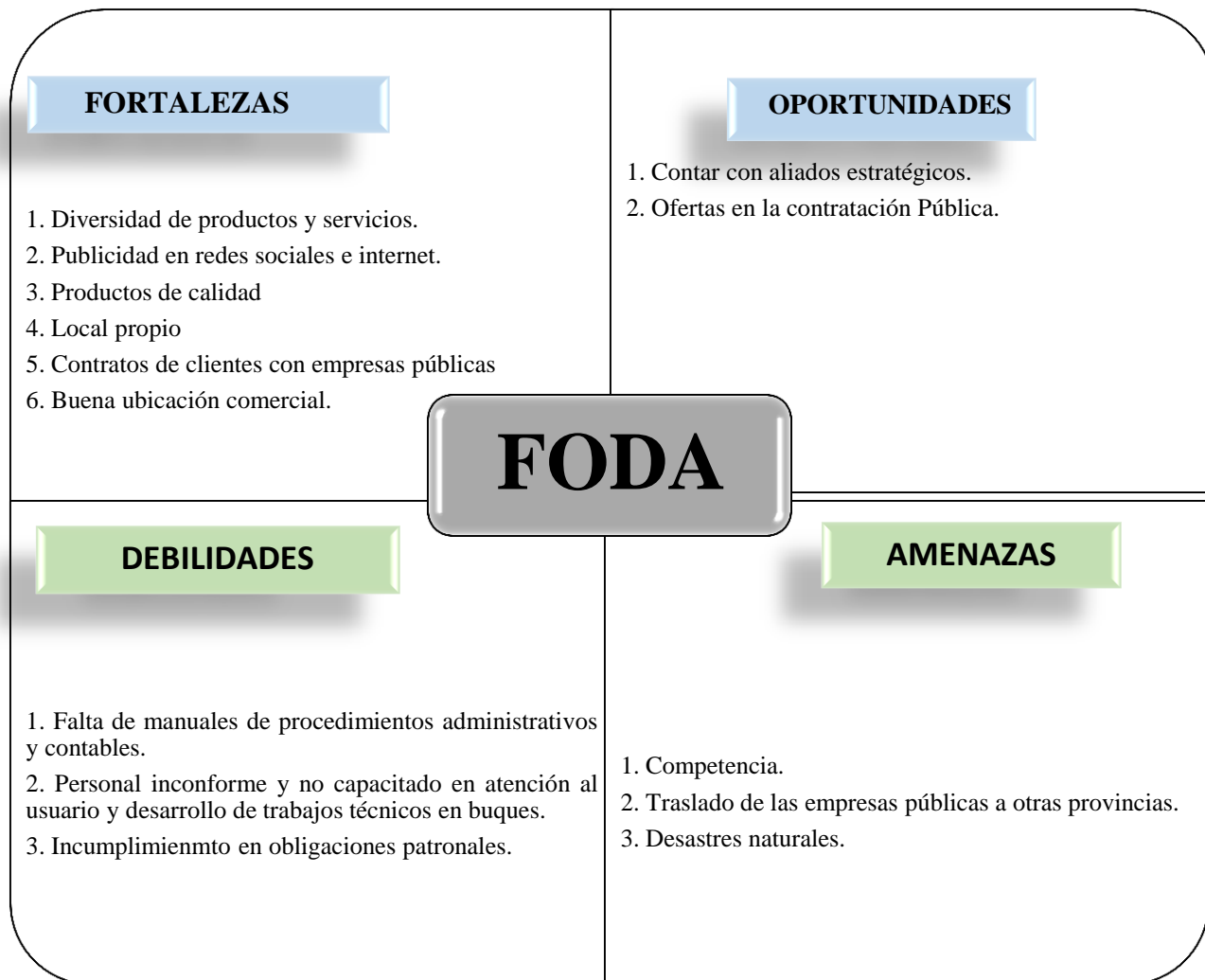
### **3.1.2 Análisis de los factores externos**

#### 3.1.2.1 Oportunidades

Las oportunidades que Multiservicios Molina posee en la actualmente son alianzas estratégicas con empresas tales como (Serv Dtat, RB y Novi Molgar) esto a su vez genera un mayor acaparamiento de contratos por medio del Portal de compras públicas SERCOP.

#### 3.1.2.2 Amenazas

Las amenazas más relevantes en la investigación son la competencia en el mercado laboral del traslado de empresas públicas a otras provincias y desastres naturales.



*Ilustración 2 Matriz Foda*

### 3.1.3 Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

A continuación, se procederá a la calificación de las fortalezas y debilidades de la matriz colocando una ponderación de acuerdo con el grado de importancia de las debilidades y las fortalezas.

**Tabla 1**

**Calificación de fortalezas y debilidades**

Debilidades grado superior	1
Debilidad grado inferior	2
Fortaleza grado superior	3
Fortaleza grado inferior	4

**Fuente:** Elaborado por la autora

**Tabla 2**

**Matriz EFI**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>Peso (0.1 a 1)</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso</b>
Publicidad novedosa en redes sociales e internet.	0.15	3	0.45
Local propio	0.10	3	0.30
Productos de calidad	0,10	4	0.40
Diversidad de productos y servicios	0.15	3	0.45
Contratos con empresas públicas	0.10	3	0,30
Buena ubicación del local comercial	0.05	3	0,15
<b>DEBILIDADES</b>	<b>Peso (0.1 a 1)</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso</b>
Falta de manuales de procedimientos administrativos y contables.	0,15	1	0,15
Personal inconforme y no capacitado	0,10	1	0,10
Incumplimiento en obligaciones patronales.	0,10	2	0,20
<b>FORTALEZAS</b>			2.05
<b>DEBILIDADES</b>			0.35
<b>TOTAL PONDERACIÓN</b>			2.40

**Fuente:** Elaborado por la autora

La matriz EFI permite realizar una comparación entre el peso ponderado de las fortalezas y el peso ponderado de las debilidades, determinando si las fuerzas de la organización son favorables o desfavorables, también se indica que a pesar de que el

peso ponderado de las fortalezas sea mayor a las debilidades se debe dar importancia necesaria a las debilidades puesto que pueden generar complicaciones a la larga (Ponce, 2006).

Una vez aplicada la matriz EFI se obtiene como resultado una ponderación de (F) de 2,05 y de debilidades de 0.35, por consiguiente la ponderación total es de 2,40 considerándose que las fuerzas internas de la empresa son favorables.

### **3.1.4 Matriz de Factores Externos (EFE)**

La matriz (EFE) o matriz de evaluación de factores externos según aportaciones de Ponce (2006); permite establecer una evaluación cuantitativa simple de los factores externos es decir de las oportunidades y amenazas.

A continuación se procederá a la calificación de las oportunidades (O) y amenazas (A) de la matriz para ello se colocará una ponderación de acuerdo al estándar de medida de las amenazas y oportunidad.

**Tabla 3**

#### *Calificación de amenazas y oportunidades*

Amenaza grado superior	1
Amenaza grado inferior	2
Oportunidad grado superior	3
Oportunidad grado inferior	4

**Fuente:** Elaborado por la autora

**Tabla 4****Matriz (EFE)**

<b>Oportunidades</b>	<b>Peso (0.1 a 1)</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso</b>
Ofertas en la contratación pública.	0.10	3	0.30
Contar con Aliados Estratégicos.	0.30	4	1.20
<b>Amenazas</b>	<b>Peso (0.1 a 1)</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso</b>
Competencia	0,20	2	0,40
Desastres Naturales	0,20	2	0,40
Traslado de empresas públicas a otras provincias	0,10	2	0,20
<b>OPORTUNIDADES</b>			1.50
<b>AMENAZAS</b>			1.00
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>			2.50

**Fuente:** Elaborado por la autora

Los resultados arrojados fueron una ponderación de (O) de 1.50, por consiguiente se tiene un ponderado de 1.00 que representan las amenazas de la empresa, generando como resultado final una ponderación total de 2,50; lo cual establece que el ambiente externo es favorable para la empresa.

### **3.1.5 Matriz Interna y Externa (IE)**

Esta matriz ubica en los cuadrantes X y Y, parámetros que permitan generar estrategias para la toma de decisiones, a continuación se detallan los lineamientos de medición en base a Castellanos (2015).

La matriz IE utiliza 9 cuadrantes conforme al detalle siguiente:

- **I, II, IV**

Se recomienda Crecer y Construir: se deben aplicar estrategias intensivas como penetración del mercado, desarrollo de mercado.

- **III, V, VII**

Se recomienda Retener y Mantener: se recomienda la penetración del mercado y el desarrollo de los servicios.

- **VI, VIII, IX**

Se recomienda cosechar o desinvertir: se podría pensar en ir desinvirtiendo en estos negocios.

Los grados de interpretación bajo, alto y medio permiten conocer la ubicación en relación de los factores externos e internos.

*Tabla 5*

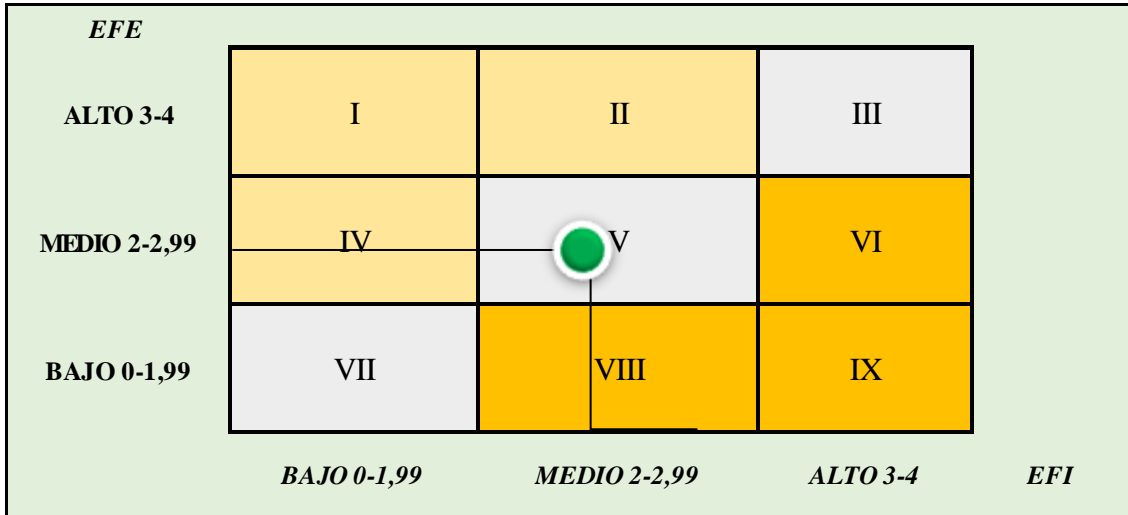
*Matriz (IE)*

<b>VALOR DE EFE O EFI</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>Del 0 al 1.99</b>	Bajo
<b>Del 2 al 2.99</b>	Medio
<b>Del 3 al 3.99</b>	Alto

**Fuente:** Elaborado por la autora

**Ilustración 3 Matriz Interna y Externa (IE)**

Los resultados arrojados han sido los siguientes:



**Fuente:** Elaborado por la autora

Una vez aplicada la matriz interna y externa, donde la matriz EFE posee un valor ponderado de 2.50 y la matriz EFI 2.40, como se refleja en la figura, los resultados de cruzar los datos de la matriz FE y FI, muestran la posición de la empresa Multiservicios Molina, ubicada en el V cuadrante, lo que indica que se deben de retener y mantener, se recomienda la penetración del mercado y el desarrollo de los servicios.

### 3.1.6 Estrategia F.O.D.A

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>FODA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de servicios</li> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Local Propio y buena ubicación.</li> <li>• Publicidad en redes sociales y páginas web.</li> <li>• Empresas públicas como clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal inconforme.</li> <li>• Falta de capacitaciones.</li> <li>• Incumplimiento de obligaciones patronales.</li> </ul>
<b>Oportunidades “O”</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con aliados estratégicos.</li> <li>• Ofertas en la contratación pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar nuevas alianzas que permitan dar a conocer la diversidad de servicios que se otorgan.</li> <li>• Participar en capacitaciones del Sercop para el manejo del portal de compras públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los trabajadores en cursos certificados.</li> <li>• Diseño de procedimientos para la aplicación correcta de procedimientos administrativos y contables.</li> </ul>
<b>Amenazas “A”</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Traslado de empresas públicas a otras provincias</li> <li>• Desastres naturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar promociones, combos de servicios o productos.</li> <li>• Mejorar los procedimientos que se desarrollan en las áreas de la empresa y plasmarlos formalmente por medio de un manual de procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliar a los trabajadores al Iess y realizar el pago de decimos y vacaciones.</li> <li>• Inscribir a los trabajadores en cursos certificados</li> </ul>

## **3.2 CONCLUSIONES**

- Existe la ausencia de un manual de procedimientos para el área administrativa y contable, esto se ve reflejado en el desempeño de las actividades y atención a los usuarios.
- El personal de Multiservicios Molina no ha logrado aún definir bien su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional dentro de la empresa.
- Mediante la aplicación de las encuestas y entrevista, se conoció la importancia de los manuales para la empresa Multiservicios Molina, y los procedimientos administrativos y contables que realizan de manera empírica, información que sirvió de pauta para los procedimientos que han sido plasmados en la propuesta de procedimientos contable y administrativo.

**PROPUESTA DE MEJORA  
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

**2018**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVO**



**EMPRESA MULTISERVICIOS MOLINA  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

## ÍNDICE

PORTADA.....	1
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.- OBJETIVOS DEL MANUAL .....	4
1.2.- ALCANCE .....	4
2.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
2.1- Misión institucional.....	5
2.2- Visión institucional.....	5
2.3 Valores organizacionales .....	5
2.4.- Estructura Organizacional .....	5
2.4 Ubicación.....	6
3.- PROCEDIMIENTOS .....	7
4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	8

## **1.- INTRODUCCIÓN**

Los manuales de procedimientos constituyen una fuente de información que incluye los puestos o unidades administrativas. Un manual administrativo representa una herramienta importante para la empresa Multiservicios Molina dado que contribuye al desarrollo de los procedimientos que se realizan de manera cotidiana permitiendo que la información otorgada sea eficaz, oportuna y ordenada.

La empresa “Multiservicios Molina” obligada a llevar contabilidad actualmente una empresa en crecimiento reconocida por la diversidad de servicios que oferta a la ciudadanía esmeraldeña durante su larga trayectoria de 18 años no posee un manual de procedimientos el cual especifique las normas y pautas administrativas, que sirvan de guía en el proceder administrativo.; a su vez se propone una estructura organizacional basada en las funciones, actividades y crecimiento que obtendrá la empresa; de tal manera esta propuesta ha sido socializada con el gerente de la empresa con la finalidad de que sus necesidades sean plasmadas en el presente manual administrativo.

La propuesta implementa pautas para las áreas administrativas las mismas que serán relevantes para la toma de decisiones en la organización el diseño de este manual es de vital importancia puesto que es una guía para los procedimientos que actualmente son realizados de manera empírica en la entidad, de esta manera se formaliza dichos procedimientos se genera un mayor control de las actividades a realizarse y se permite medir la efectividad de las operaciones desempeñadas.

A continuación, se presenta el manual de procedimientos Administrativos para la empresa Multiservicios Molina

## **1.1.- OBJETIVOS DEL MANUAL**

### Objetivos General

- Diseñar los procedimientos del departamento administrativo, con la finalidad de que los servidores de Multiservicios Molina puedan conocer los procedimientos administrativos que se desarrollan en la empresa y de tal manera sea aplicado integralmente.

### Objetivo Especifico

- Facilitar el desarrollo y agilidad de los procedimientos administrativos en la empresa.
- Evitar los procedimientos duplicados y optimizar el tiempo en las tareas.
- Contar con una guía permanente de los procedimientos a desarrollar.

## **1.2.- ALCANCE**

La finalidad de este manual es contribuir mediante el diseño de procedimientos para el área administrativa de la empresa Multiservicios Molina.

## **2.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### 2.1- Misión institucional

Lograr una relación estratégica y de confianza mutua con clientes que requieran diversos productos ferreteros, automotrices, industriales, domésticos, marroquinería de alta calidad e innovación, a precios competitivos, que nos permitan crecer permanentemente en el tiempo y reafirme la permanencia de nuestra Empresa en el mercado, generando un adecuado retorno de la inversión.

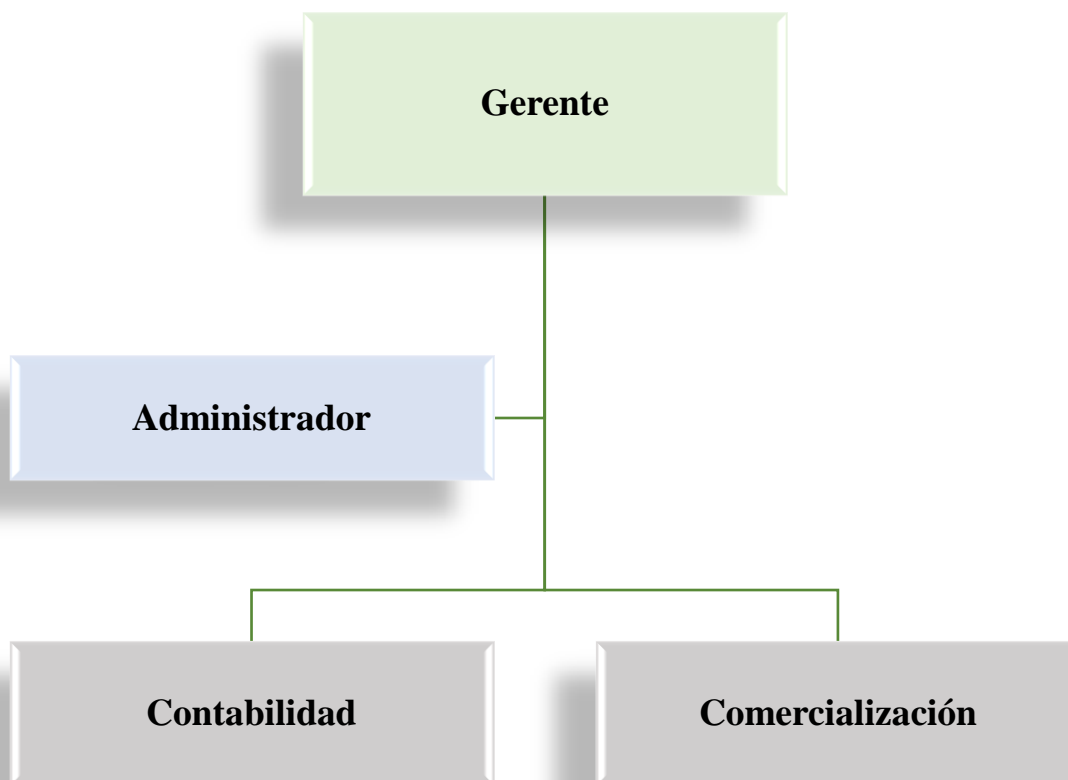
### 2.2- Visión institucional

Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, logrando la plena satisfacción del cliente poniendo a disposición productos de alta calidad y usando tecnología de punta para un mejor servicio. Y para su cumplimiento MULTISERVICIOS MOLINA cuenta con un personal comprometido con el trabajo que hace posible que se cumpla con nuestra Política de Calidad.

### 2.3 VALORES ORGANIZACIONALES

- **Responsabilidad.** - La empresa se caracterizará por cumplir a cabalidad las funciones encargadas
- **Cumplimiento.** -Entregar los trabajos en el tiempo estipulado, dentro de la empresa no existirán retrasos.
- **Honestidad.** - La empresa se caracterizará por la sinceridad y transparencia de su recurso humano.
- **Eficiencia.** - Hace referencia al cumplimiento de los trabajos para lograr el objetivo deseado.
- **Compromiso.** - Comprometerse con la empresa en su servicio, y otras iniciativas que tienen un impacto vivo dentro y fuera de la organización.
- **Integridad.** - Actuar con honestidad y el honor, sin comprometer la verdad.
- **Comunidad.** - Contribuir a la sociedad y demostrar la responsabilidad social corporativa.

### 2.4.- Estructura Organizacional



## 2.4 Ubicación

La empresa Multiservicios Molina se encuentra ubicado en la calle Olmedo entre Av. Imbabura y San José Obrero.

*Ilustración 4 Ubicación Multiservicios Molina*



Fuente: Base de datos de Google Maps

*Ilustración 5 Parte Frontal Multiservicios Molina*



Fuente: Base de datos de Google Maps


### **3.- PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos a desempeñarse ayudarán a la mejor gestión de las actividades y se detallan a continuación.

- Procedimiento de control de asistencia.
- Procedimiento de selección de personal.
- Procedimientos archivo de la documentación.

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadomolina@hotmail.com">amadomolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Talento humano
		<b>PROCESO</b> Selección de Personal

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

### OBJETIVO

Normalizar el proceso para la selección de personal en la empresa a través de los procedimientos establecidos para cubrir puestos vacantes en la organización.

### ALCANCE

Se aplicará este procedimiento cada vez que se requiera nuevo personal.

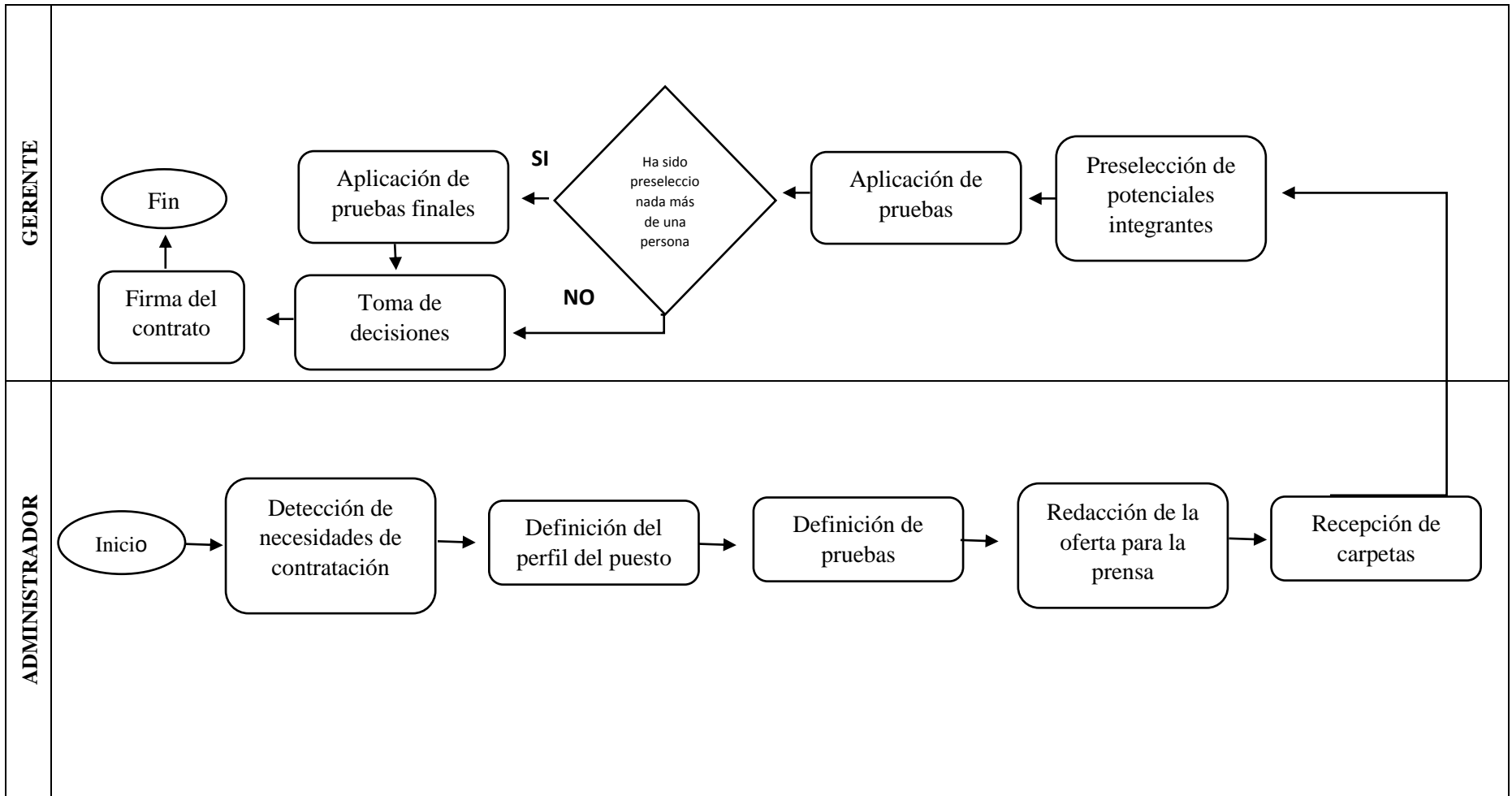
### LINIAMIENTOS

- Ninguna contratación se realizará sin la aprobación del gerente.
- Se verificará que los datos del nuevo o nueva aspirante sean verídicos.
- Los nuevos aspirantes deberán entregar la información sólo en los plazos establecidos.
- El título universitario deberá estar a fin al cargo a vacante.
- La experiencia mínima será de 6 meses a 1 año dependiendo el cargo.
- El aspirante no deberá tener ningún impedimento legal para trabajar dentro del territorio nacional.
- Se requerirán 3 referencias personales.


## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento</b>
1	Administrador	Detección de necesidades de contratación	Ninguno
2	Administrador	Definición del perfil del puesto	Manual de funciones
3	Administrador	Definiciones de pruebas	Cuestionarios
4	Administrador	Redacción de oferta de empleo	Plantilla en Word
5	Administrador	Oferta de empleo en los diarios concurrencia	Diario la Hora
6	Administrador	Recepción de carpetas	Hoja de vida
7	Gerente	Preselección potenciales integrantes	Validador
8	Gerente	Aplicación de pruebas finales	Cuestionarios
9	Gerente	Toma de decisiones	Ninguno
10	Gerente	Firma de contrato	Contrato
<b>Fin del proceso</b>			

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL



## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE ASISTENCIA

	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadomolina@hotmail.com">amadomolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Talento humano
		<b>PROCESO</b> Control de asistencia

### OBJETIVO

Regular el registro y control de asistencia del personal de acuerdo al horario laborable establecido

### ALCANCE

Se aplicará a todo el personal de los departamentos de la empresa.

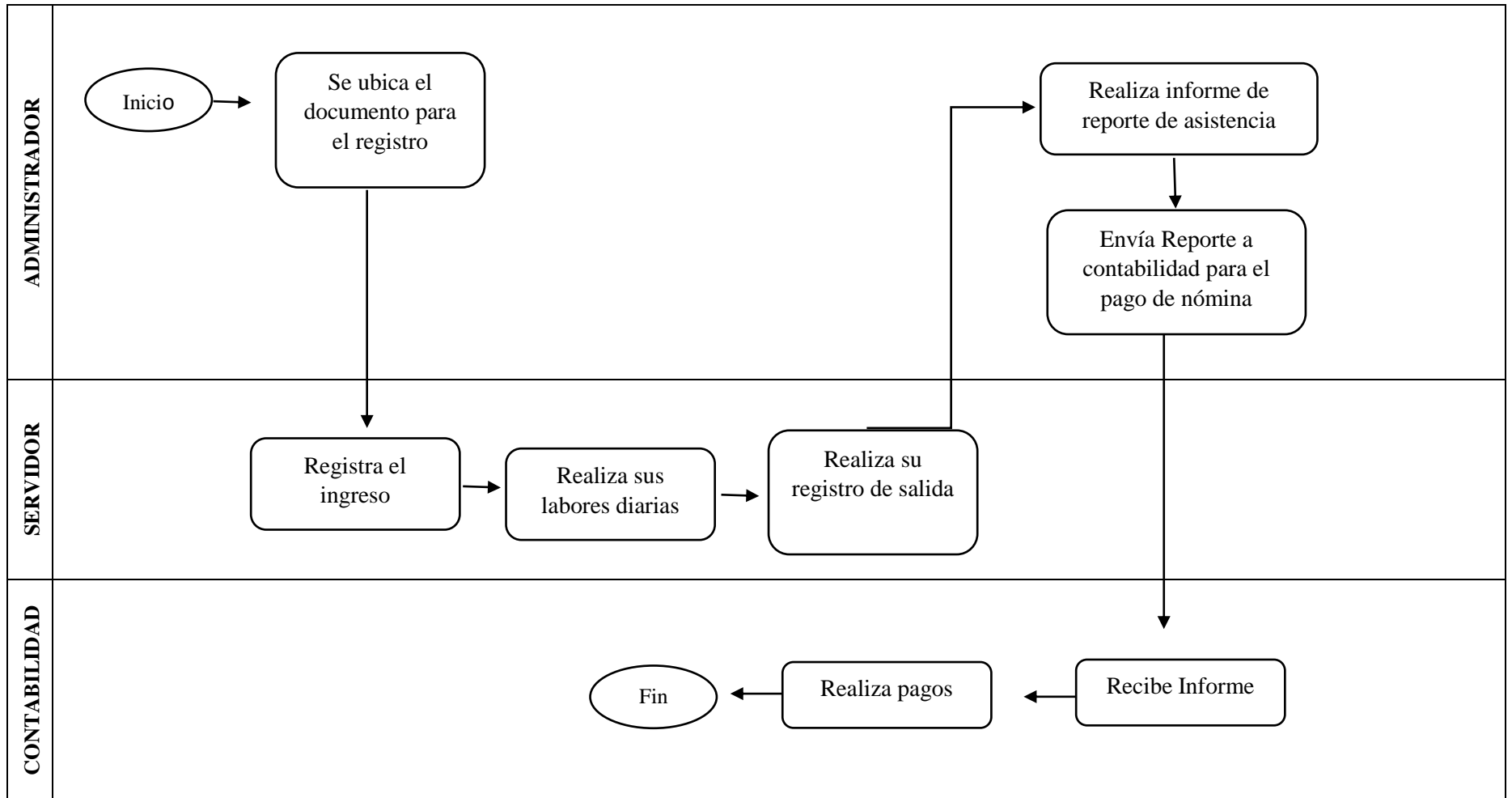
### LINIAMIENTOS

- La hora de ingreso es a las 08H00 de la mañana cualquier marcación a partir de esa hora establecida es considerada un atraso.
- El registro de asistencia se lo realizará de manera diaria.
- El horario de almuerzo es de 1 hora durante el rango de 12H00 a 14:00 de la tarde.
- Los permisos deberán ser comunicados con un día de anticipación por email; de ser el caso de situaciones imprevistas deberán ser comunicadas en la brevedad posible al administrador de la empresa.


## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ASISTENCIA

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Administrador	Mantiene en orden el lugar para llenado de registro de asistencia.	Control de asistencia
2	Personal	Registra su entrada a sus labores	Control de asistencia
3	Personal	Acude a desarrollar sus labores	Ninguno
4	Personal	Registra su salida de sus labores	Control de asistencia
5	Administrador	Verifica entrada y salida del personal	Control de asistencia
6	Administrador	Realiza reporte mensual o quincenal	Informe de asistencia
7	Administrador	Se envía reporte a contabilidad para pago de nomina	Informe final de asistencia
<b>Fin del proceso</b>			

## FLUJOGRAMA DE CONTROL DE ASISTENCIA



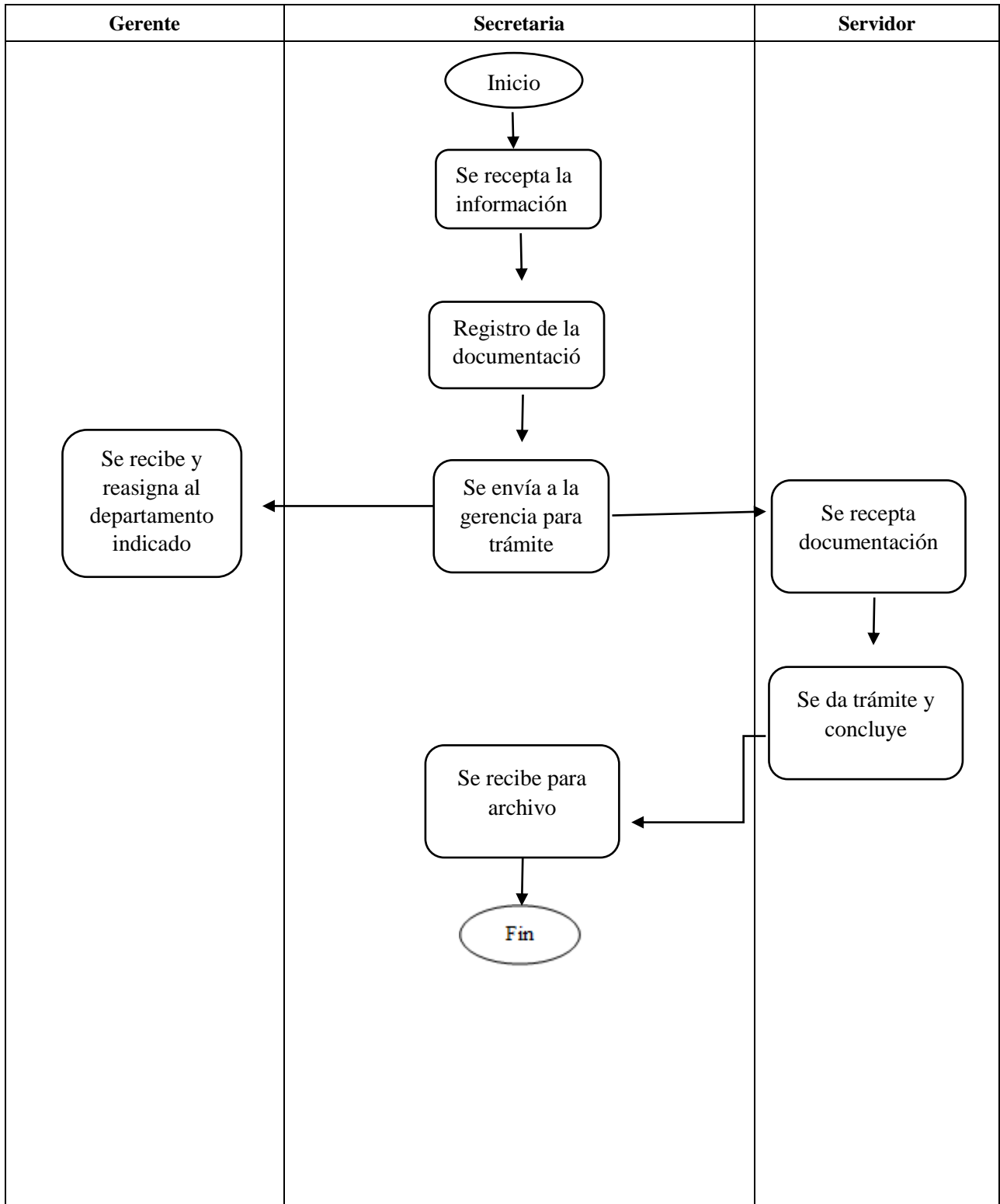
## PROCEDIMIENTO PARA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadomolina@hotmail.com">amadomolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Administrativo
		<b>PROCESO</b> Documentación y Archivo
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Mantener el orden y control de documentos de la empresa mediante el correcto archivo de la documentación.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>Se aplicará a todas las áreas de la empresa.</p> <p><b>LINIAMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación que ingrese de entidades, usuarios deberá ser registrada y entregada al gerente para su despacho a los departamentos correspondientes.</li><li>• Las proformas entregadas a usuarios deberán estar sumilladas por el administrador o gerente y debidamente sellada.</li><li>• Las comunicaciones internas deberán ser archivadas por departamentos.</li><li>• Las carpetas deberán estar correctamente membretadas y numeradas.</li></ul>		

## PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE INFORMACIÓN

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Secretaria	Recepción de la información	Guía interna con n° de documento.
2	Secretaria	Registro de la información receptada	Guía interna con n° de documento.
3	Secretaria	Envío a la gerencia para conocimiento y tramite.	Guía interna con n° de documento.
4	Gerente	Envío para trámite a los departamentos correspondientes	Guía interna con n° de documento designada.
5	Servidor	Recibe documentación, da trámite y concluye.	Guía interna con n° de documento designada.
6	Servidor	Devuelve documentación para archivo institucional	Guía interna con n° de documento designada concluida.
7	Secretaria	Se recepta la información y archiva.	Guía interna con n° de documento designada concluida.
<b>Fin del proceso</b>			

## FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO



**2018**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE**



**Multiservicios  
Molina**

**EMPRESA MULTISERVICIOS MOLINA  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

## ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN .....	2
1.1 OBJETIVOS .....	3
1.2 ALCANCE.....	3
2.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
2.1 Misión institucional.....	3
2.2 Visión institucional .....	3
2.3 Valores organizacionales .....	4
2.4 Estructura organizacional.....	4
2.5 Ubicación .....	5
3.PROCEDIMIENTOS .....	6
4.POLITICAS CONTABLES.....	6
5.PROPOSTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES .....	7

## **1.- INTRODUCCIÓN**

Los manuales de procedimiento constituyen una fuente de información que incluye los puestos o unidades administrativas. Un manual de procedimientos contable representa una herramienta importante para la empresa Multiservicios Molina dado que contribuye al desarrollo del que hacer económico de la entidad.

La empresa “Multiservicios Molina” obligada a llevar contabilidad actualmente una empresa en crecimiento reconocida por la diversidad de servicios que oferta a la ciudadanía esmeraldeña durante su larga trayectoria de 18 años no posee un manual de procedimientos contable, que sirvan de guía en el proceder administrativo.; de tal manera esta propuesta ha sido socializada con el gerente de la empresa con la finalidad de que sus necesidades sean plasmadas en el presente manual contable es importante indicar que las normas y procedimientos que han sido propuestos van en concordancia con las normativas contables actualmente vigentes tales como los principios de contabilidad generalmente aceptados

A continuación, se presenta el manual de procedimientos contables para la empresa Multiservicios Molina

## **1.1- OBJETIVOS**

### **Objetivos General**

- Diseñar los procedimientos del departamento contable, con la finalidad de que los servidores de Multiservicios Molina puedan conocer los procedimientos que se desarrollan en la empresa y de tal manera sea aplicado integralmente.

### **Objetivo Especifico**

- Facilitar el desarrollo y agilidad de los procedimientos contables en la empresa.
- Evitar los procedimientos duplicados y optimizar el tiempo en las tareas.
- Contar con una guía permanente de los procedimientos a desarrollar.

## **1.2- ALCANCE**

Abarca los procedimientos que se desarrollan en el área contable, procedimientos de caja, caja chica, banco, inventarios, activos fijos, ventas, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, pagos de nómina.

## **2.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1- Misión institucional**

Lograr una relación estratégica y de confianza mutua con clientes que requieran diversos productos ferreteros, automotrices, industriales, domésticos, marroquinería de alta calidad e innovación, a precios competitivos, que nos permitan crecer permanentemente en el tiempo y reafirme la permanencia de nuestra Empresa en el mercado, generando un adecuado retorno de la inversión.

### **2.2- Visión institucional**

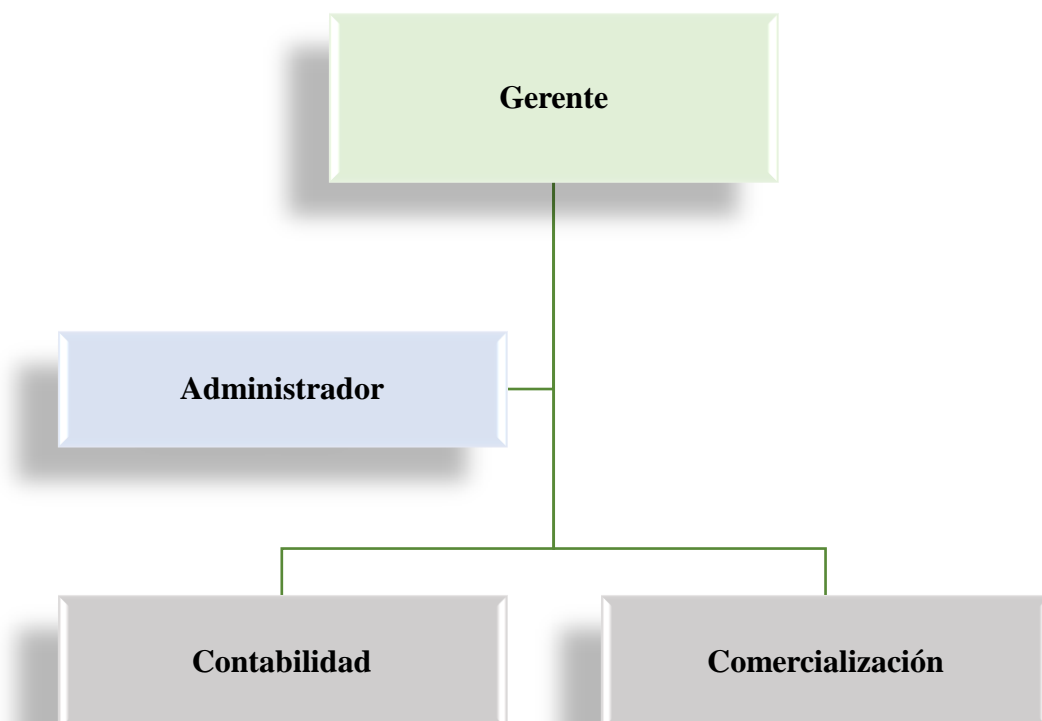
Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, logrando la plena satisfacción del cliente poniendo a disposición productos de alta calidad y usando tecnología de punta para un mejor servicio. Y para su cumplimiento MULTISERVICIOS

MOLINA cuenta con un personal comprometido con el trabajo que hace posible que se cumpla con nuestra Política de Calidad.

### 2.3 Valores organizacionales

- **Responsabilidad.** - La empresa se caracterizará por cumplir a cabalidad las funciones encargadas
- **Cumplimiento.** -Entregar los trabajos en el tiempo estipulado, dentro de la empresa no existirán retrasos.
- **Honestidad.** - La empresa se caracterizará por la sinceridad y transparencia de su recurso humano.
- **Eficiencia.** - Hace referencia al cumplimiento de los trabajos para lograr el objetivo deseado.
- **Compromiso.** - Comprometerse con la empresa en su servicio, y otras iniciativas que tienen un impacto vive dentro y fuera de la organización.
- **Integridad.** - Actuar con honestidad y el honor, sin comprometer la verdad.
- **Comunidad.** - Contribuir a la sociedad y demostrar la responsabilidad social corporativa.

### 2.4.- Estructura Organizacional



## 2.4 Ubicación

La empresa Multiservicios Molina se encuentra ubicado en la calle Olmedo entre Av. Imbabura y San José Obrero.

*Ilustración 6 Ubicación Multiservicios Molina*



Fuente: Base de datos de Google Maps

*Ilustración 7 Parte Frontal Multiservicios Molina*



Fuente: Base de datos de Google Maps

### **3.- PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos a desempeñarse ayudarán a la mejor gestión de las actividades y se detallan a continuación.

- Procedimiento para la adquisición de materiales.
- Procedimiento para la venta de productos.
- Procedimiento por servicios prestados.
- Procedimientos de caja chica
- Procedimientos para el arqueo de caja
- Procedimientos de la cuenta bancos.
- Procedimientos para conciliaciones bancarias

### **4.- POLITICAS CONTABLES**

- El monto mínimo de caja chica será de \$ 100,00 dólares.
- Se deben corroborar la veracidad de todos los billetes.
- Los billetes falsos serán retenidos y perforados para evitar seguir siendo distribuidos.
- El arqueo de caja debe ser realizado por el administrador y de manera sorpresiva.
- En caso de existir faltantes se procederá a descontar del rol de empleado.
- En caso de existir sobrante se sumará a la caja hasta verificar todos los rubros.
- Todo ingreso de dinero deberá ser sustentado por medio de documentos fuentes facturas, notas de venta y recibos que respalden las transacciones realizadas.
- El dinero recibido por la venta de artículos de ferretería y servicios deberá ser depositado en la cuenta institucional del Banco del pichincha al siguiente día de preferencia a la primera hora de la mañana.
- Los desembolsos deberán ser consultados y aprobados por la máxima autoridad de la entidad para poder ser concedidos.

## **5. - PROCEDIMIENTOS CONTABLES**



**Multiservicios**  
**Molina**



**Dirección:** Calle Olmedo 303 e Imbabura

**Teléfono:** 062450656

**Email:** [amadomolina@hotmail.com](mailto:amadomolina@hotmail.com)

**RUC:** 0802883777001

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**  
Contabilidad

**PROCESO**  
Registro incremento y  
disminución de la cuenta banco

## **OBJETIVO**

- Registrar todas aquellas transacciones por concepto de depósitos, retiros, transferencias bancarias y pagos en cheque, efectuadas por la empresa.

## **ALCANCE**

Abarca todas aquellas transacciones que se realicen mediante el uso de instituciones financieras.

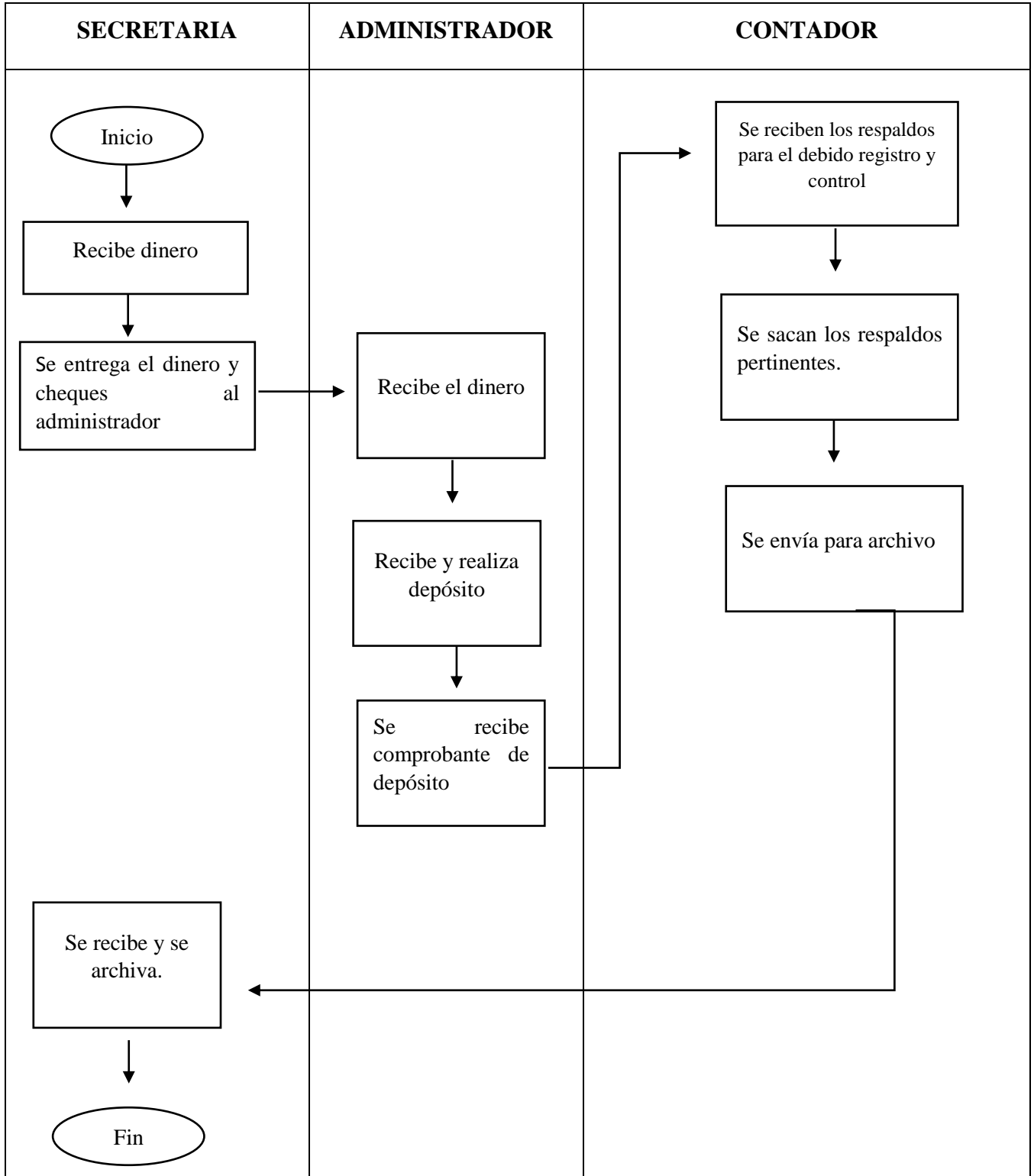
## **LINEAMIENTOS**

- Todos los cheques deberán ser firmados y autorizados por el gerente.
- La chequera estará a cargo del contador o administrador según designe el gerente.
- Las conciliaciones bancarias serán realizadas mensualmente.
- El dinero recaudado en caja por las ventas efectuadas debe ser depositado al siguiente día por el administrador o persona designada a la cuenta bancaria institucional.
- Cada cheque girado o recibido deberá constatar en la documentación física como respaldo de la empresa en conjunto con las facturas o copias de cédulas de las personas intervinientes.

**PROCEDIMIENTO INCREMENTO DE LA CUENTA BANCO POR VENTAS  
EFECTUADAS DEL DIA ANTERIOR**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento</b>
1	Secretaria	Se receipta el dinero o cheques por ventas efectuadas	Reporte de cierre de caja
2	Administrador	Se entrega al administrador para su depósito.	Reporte de cierre de caja
3	Administrador	Se recibe comprobante de depósito por la entidad financiera.	Comprobante de depósito
4	Contador	Se reciben los respaldos para el debido registro y control	Comprobante de depósito, estados de cuenta.
5	Contador	Saca respaldos de la documentación	Comprobante de depósito, estados de cuenta.
6	Contador	Se entrega documentación de respaldo para archivo	Copias de los comprobantes de venta y estados de cuenta. .
7	Secretaria	Recibe y archiva	Copias de los comprobantes de venta y estados de cuenta. .
<b>Fin del proceso</b>			

**PROCEDIMIENTO INCREMENTO DE LA CUENTA BANCO POR VENTAS  
EFECTUADAS DEL DIA ANTERIOR**



**PROCEDIMIENTO EGRESO DE LA CUENTA BANCO POR PAGOS  
EFECTUADOS**

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Secretaria	Entrega orden de compra	Orden de compra
2	Contador	Recibe orden de compra y evalúa su prioridad.	Orden de compra y documentos de respaldo.
3	Contador	Envía reporte de compras y proformas al gerente para autorización.	Informe y proformas
4	Gerente	Emite autorización si es posible.	Informe y proformas autorizadas
5	Contador	Recibe autorización y procede a la compra	Informe y proformas autorizadas
6	Contador	Se realiza el pago, con cheque o transferencias bancarias	Cheques. Transferencias bancarias.
7	Contador	Archiva documentación del pago y registra transacción	Informe y proformas autorizadas, comprobante de pago.
8	Contador	Saca respaldos y envía al archivo	Informe y proformas autorizadas, comprobante de pago en copias
9	Secretaria	Recibe información y archiva	Informe y proformas autorizadas, comprobante de pago en copias
<b>Fin del proceso</b>			





**Dirección:** Calle Olmedo 303 e Imbabura

**Teléfono:** 062450656

**Email:** [amadomolina@hotmail.com](mailto:amadomolina@hotmail.com)

**RUC:** 0802883777001

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**  
Contabilidad

**PROCESO**  
Conciliaciones Bancarias

### **OBJETIVO**

Logran informar respecto a la situación financiera actual que posee la empresa a través de los saldos del libro mayor contable y los estados de las cuentas pertinentes.

### **ALCANCE**

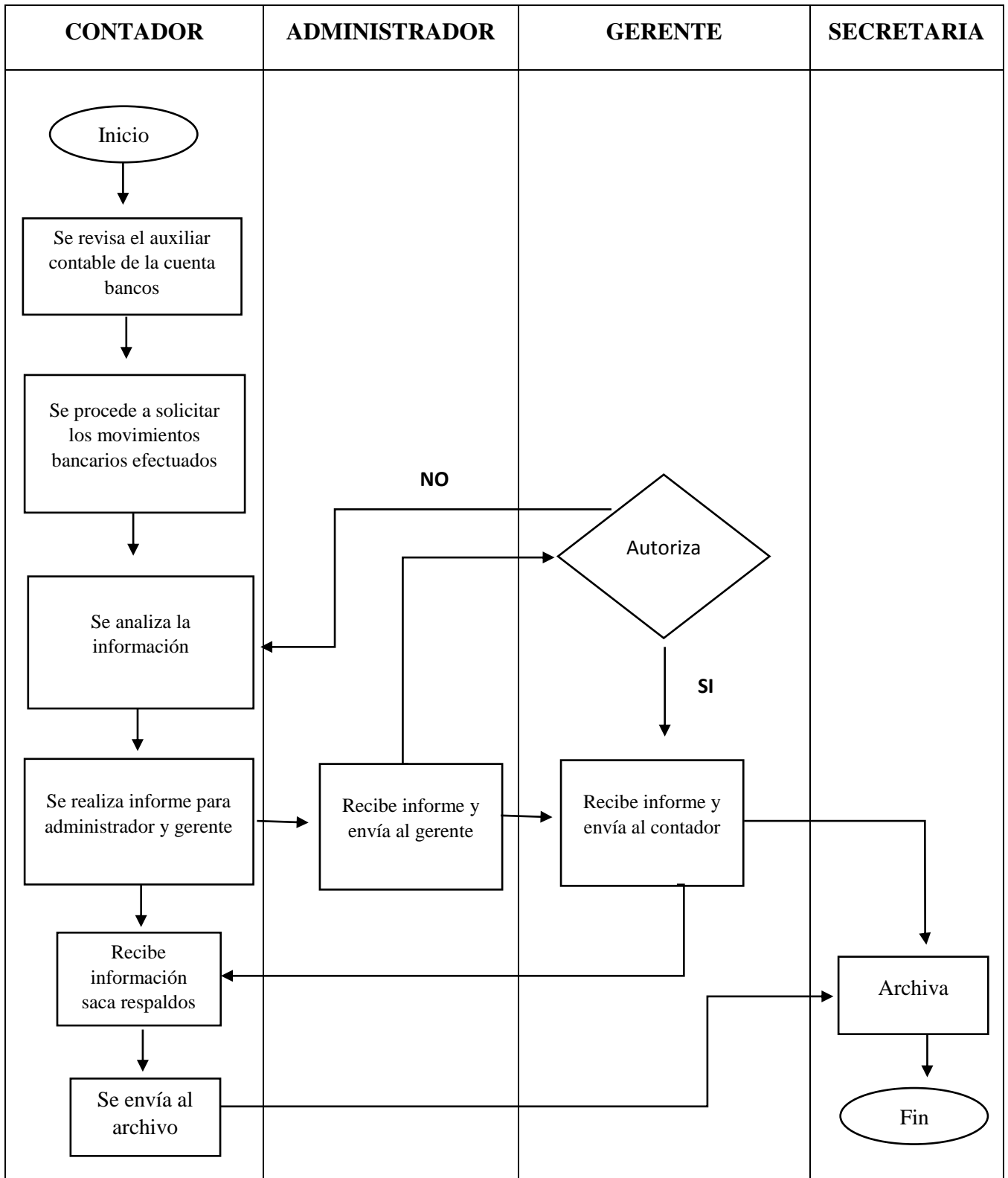
Transacciones de ingreso y egreso de la cuenta banco.

### **LINEAMIENTOS**

- Las conciliaciones bancarias se realizarán de manera mensual.
- Las conciliaciones serán realizadas por otra persona designada por el gerente o administrador que no lleve el manejo de esa cuenta.
- El área de contabilidad será responsable de la elaboración de las conciliaciones.
- Los resultados de las conciliaciones bancarias deberán ser emitidas mediante informe a la gerencia con copia al administrador para su debido conocimiento.
- Las conciliaciones bancarias serán archivadas en conjunto con los estados de cuenta

## PROCEDIMIENTOS PARA CONCILIACIONES BANCARIAS

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Contador	Se revisa el auxiliar contable de la cuenta bancos	Mayor contable
2	Contador	Se procede a solicitar los movimientos bancarios efectuados	Estado de cuenta
3	Contador	Se analiza si la información coincide	Mayores contables y estados de cuenta
4	Contador	Se realiza informe para administrador y gerente	Informe
5	Administrador	Recibe informe y envía al gerente	Informe
6	Gerente	Recibe la información y firma	Informe firmado
7	Gerente	Se devuelve informe para archivo.	Informe firmado
8	Contador	Saca respaldos y envía al archivo	Informe firmado en copias
9	Secretaria	Archivo	Informe firmado
<b>Fin del proceso</b>			





**Dirección:** Calle Olmedo 303 e Imbabura

**Teléfono:** 062450656

**Email:** [amadomolina@hotmail.com](mailto:amadomolina@hotmail.com)

**RUC:** 0802883777001

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**  
Contabilidad

**PROCESO**  
Adquisición de Materiales

### **OBJETIVO**

Llevar un adecuado control de los materiales que ingresan a la empresa.

### **ALCANCE**

Se aplicará a toda adquisición de materiales

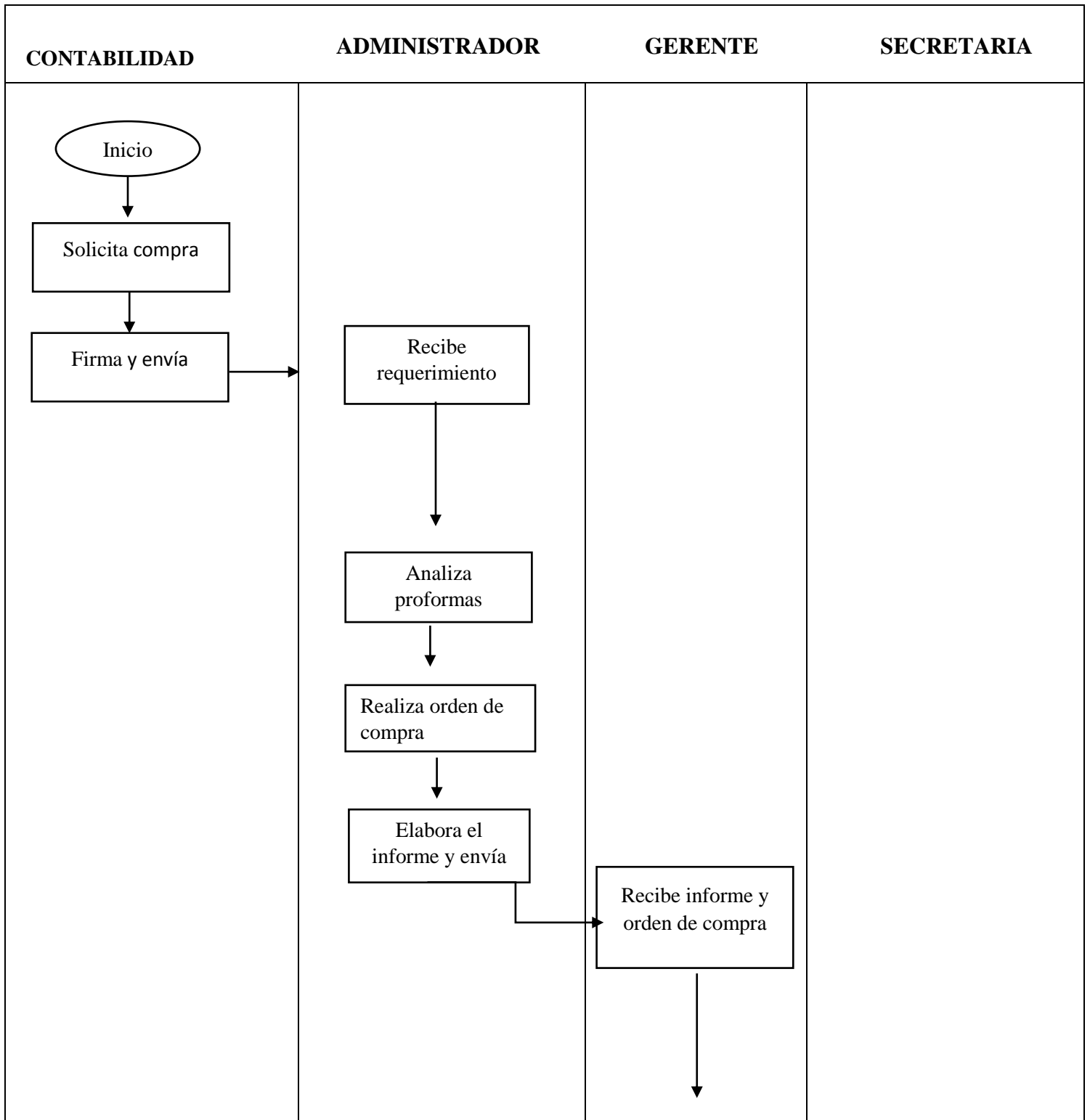
### **LINEAMIENTOS**

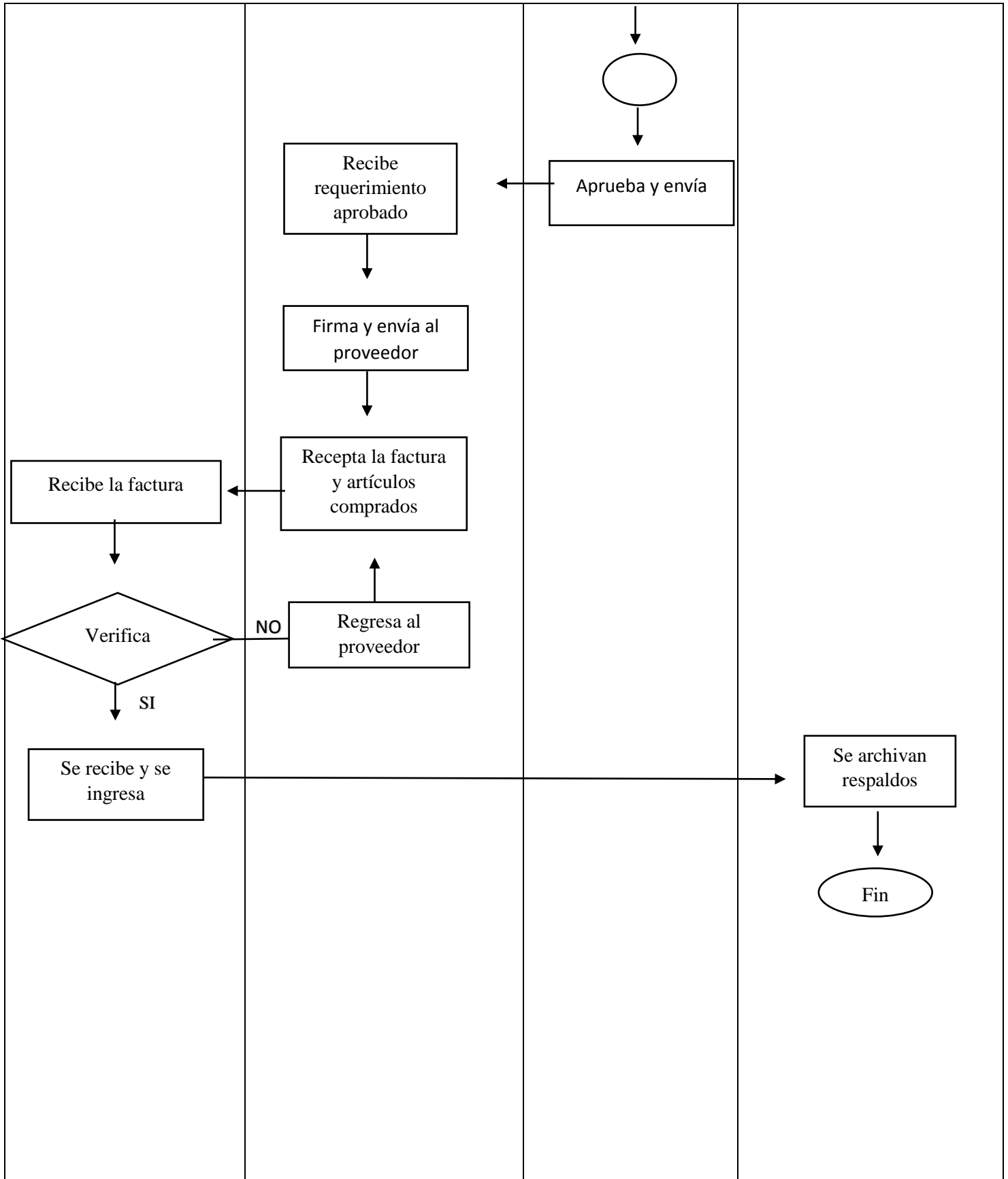
- Toda compra deberá ser autorizada por el gerente.
- Las adquisiciones deberán realizarse en el tiempo adecuado y mediante un análisis adecuado de proformas.
- Para la adquisición de mercadería se analizarán mínimo 3 proformas de diferentes proveedores para determinar cuál es el más conveniente para trabajar.
- Previa el análisis se realizará la compra, previamente se deberá realizar la orden de compra en donde se especifique las características de los bienes adquiridos para su verificación y recepción.

## PROCEDIMIENTOS PARA ADQUISICIÓN DE MATERIALES

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Contabilidad	Determina la necesidad de la compra de materiales	Kardex
2	Contabilidad	Comunica mediante solicitud de materiales lo requerido	Solicitud de compra de materiales
3	Administrador	Evalúa el requerimiento y analiza posibles proveedores mediante proformas.	Proformas y solicitud de compra
4	Administrador	Realiza un resumen con los potenciales proveedores y envía a la gerencia	Informe
5	Gerente	Analiza y autoriza la compra	Informe aprobado
6	Contador	Realiza el pago respectivo	Comprobante de pago
6	Contabilidad	Se receipta la mercadería verificando su estado y cumplimiento con las condiciones indicada en la orden de compra.	Facturas
7	Secretaria	Se receipta la documentación, se archiva y se ubica la mercadería	Facturas
<b>Fin del proceso</b>			

## PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIALES





	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadomolina@hotmail.com">amadomolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Contabilidad
		<b>PROCESO</b> Ventas

### **OBJETIVO**

Llevar un control de los ingresos por la venta de productos y servicios vendidos.

### **ALCANCE**

Multiservicios Molina aplicará este procedimiento para la venta de productos y servicios.

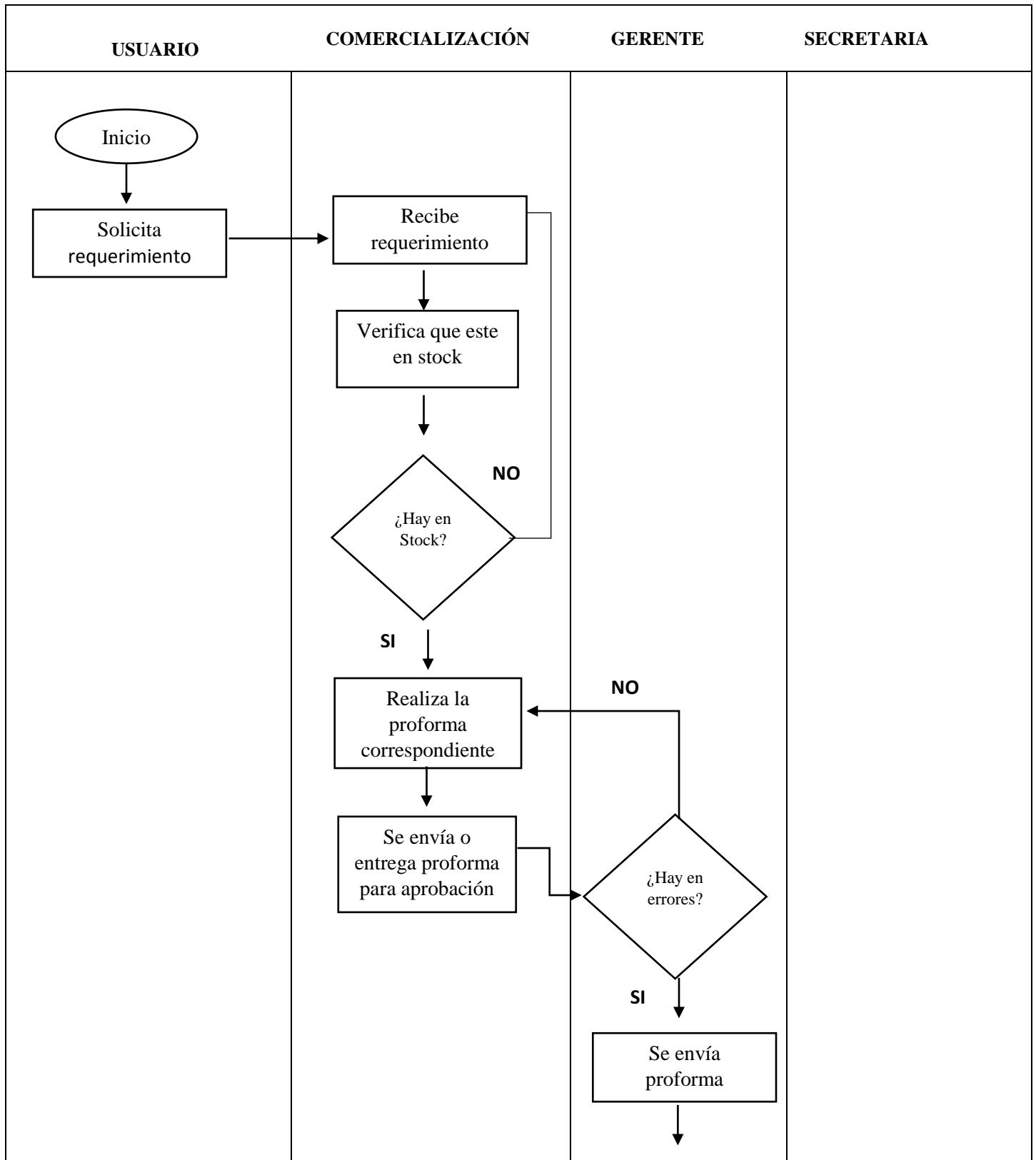
### **LINEAMIENTOS**

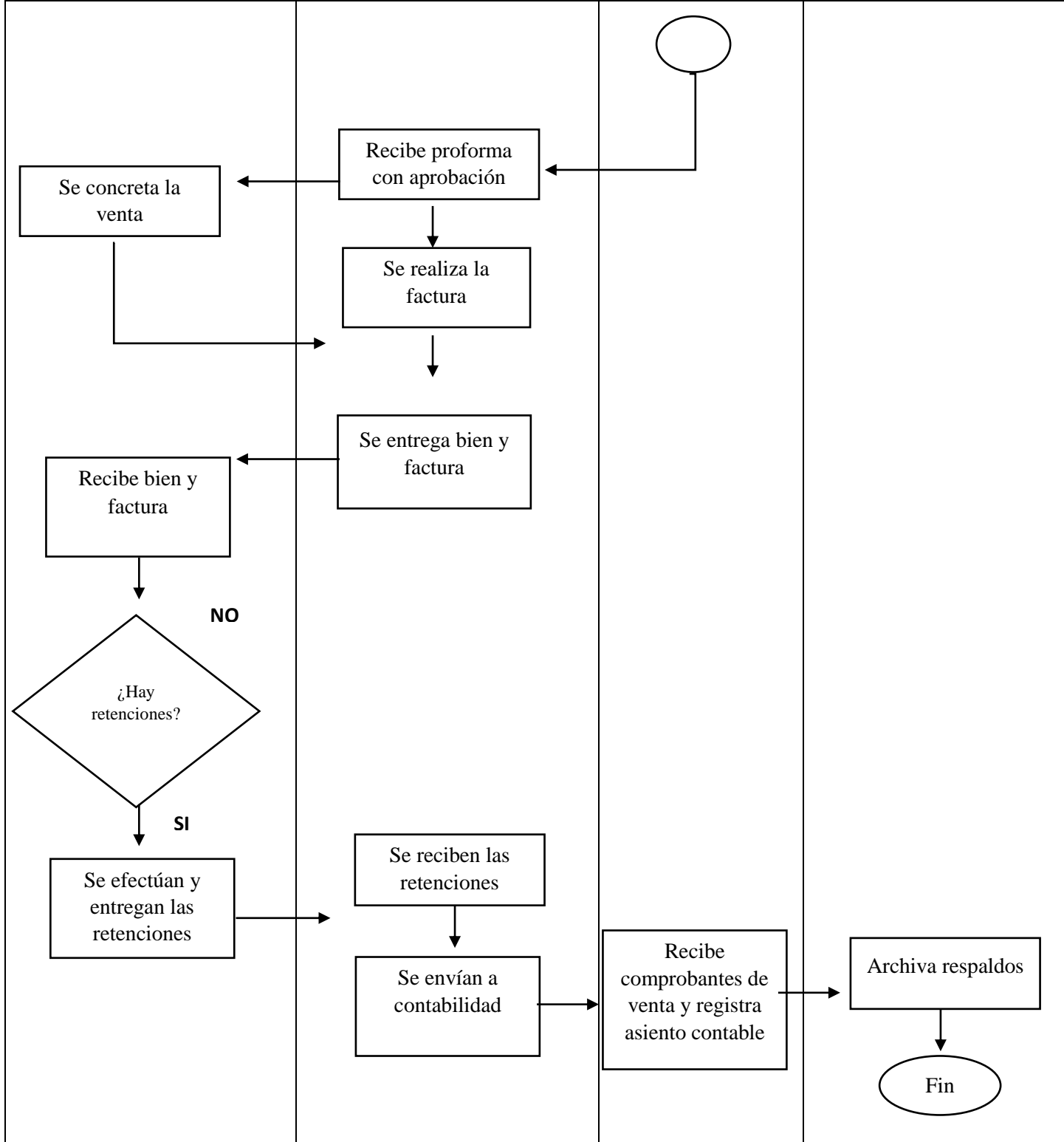
- Todas las ventas deben estar respaldadas con su debida factura y comprobantes correspondientes
- Las proformas se desarrollarán en base a precios actuales y competitivos.
- Las formas de pago serán efectivo, cheques.
- Se realizará un resumen semanal de ventas realizadas.

## PROCEDIMIENTOS PARA LA VENTA DE PRODUCTOS

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Usuario	Hace su requerimiento	Solicitud personal, o vía correo.
2	Comercialización	Confirma si se tiene en inventario	Kardex
2	Comercialización	Si el producto no se encuentra en stock el proceso regresa al inicio.	Proforma
3	Comercialización	Evalúa el requerimiento y analiza la proforma elaborada	Proformas y solicitud de venta
4	Comercialización	Se factura la venta del producto o servicio	Facturas
5	Comercialización	Se entrega la factura y producto	Facturas
6	Usuario	Recibe factura y realiza retenciones si es necesario.	Facturas y retenciones
7	Comercialización	Se recibe los comprobantes de venta	Facturas y retenciones
8	Comercialización	Se envían los comprobantes de venta a contabilidad	Facturas y retenciones
9	Contabilidad	Se registra asiento contable y archiva los documentos correspondientes.	Proformas, facturas retenciones.
10	Contabilidad	Envía documentación de respaldo para archivo	Proformas, facturas retenciones.
<b>Fin del proceso</b>			

## PROCEDIMIENTO DE VENTA DE PRODUCTOS

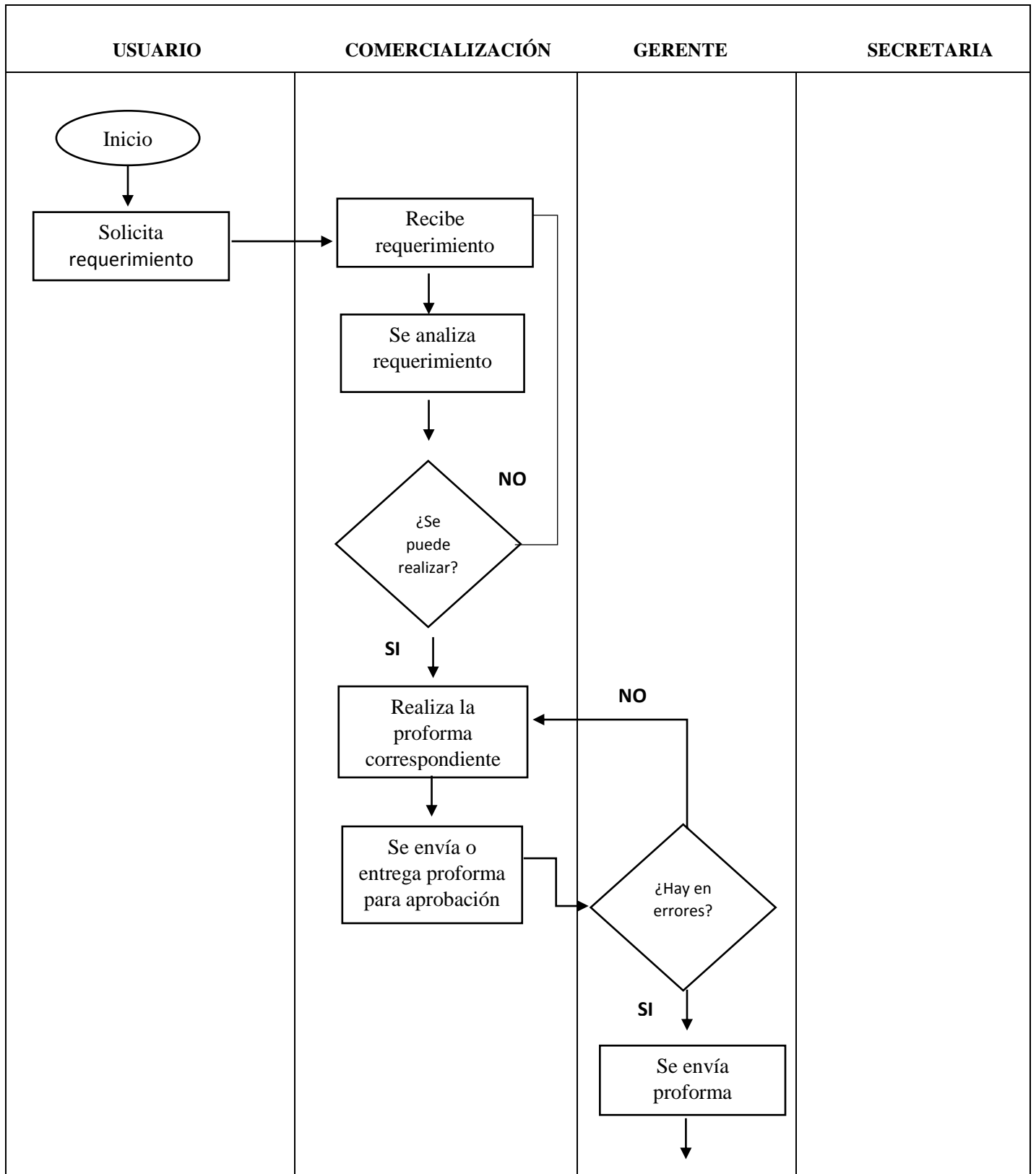


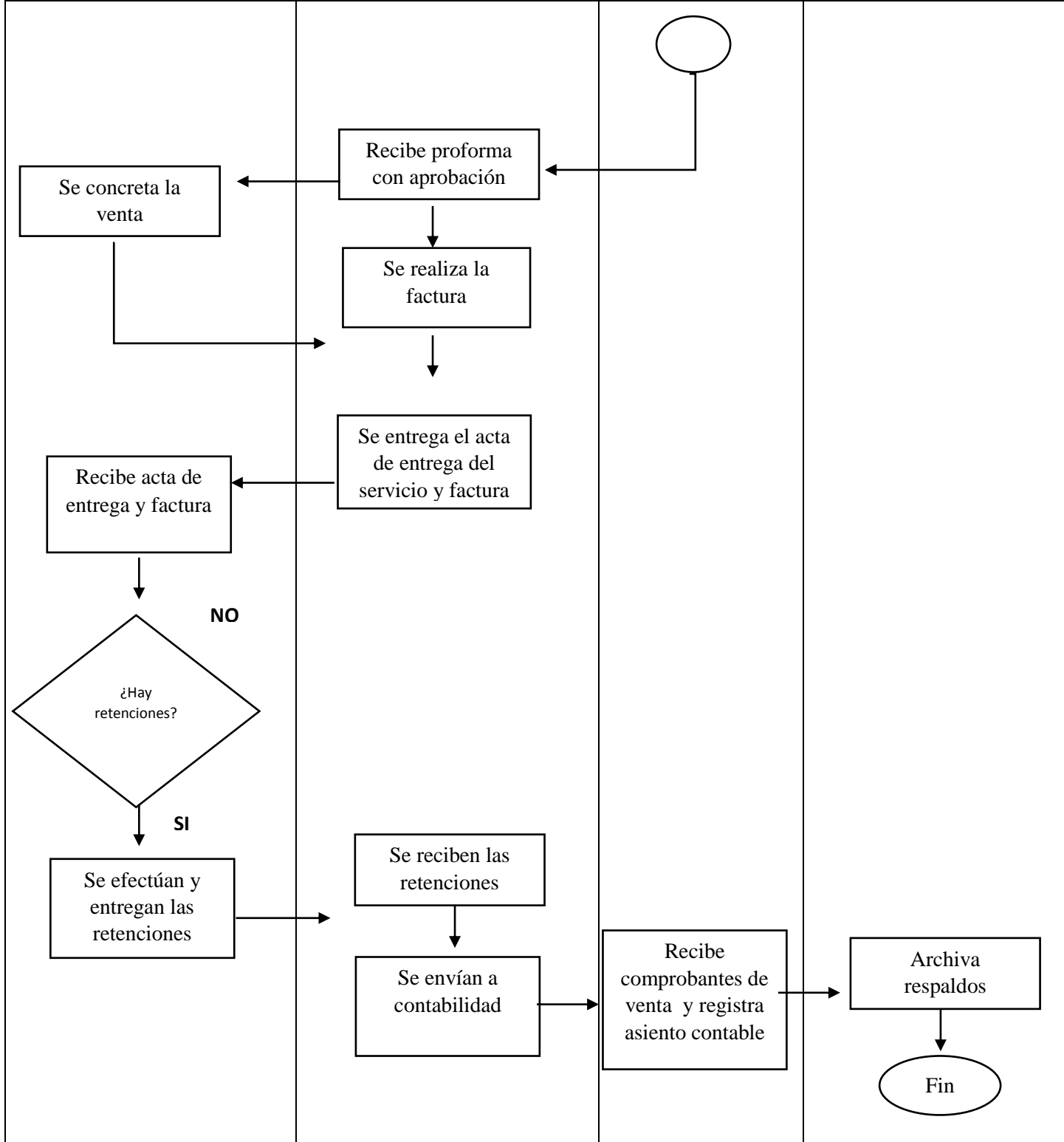



## PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIOS PRESTADOS

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Usuario	Hace su requerimiento	Solicitud personal, o vía correo.
2	Comercialización	Se realiza la proforma	Proforma
3	Comercialización	Evalúa el requerimiento y analiza la proforma elaborada	Proformas y solicitud de venta
4	Comercialización	Se factura la venta del producto o servicio	Facturas
5	Comercialización	Se entrega la factura y producto	Facturas
6	Usuario	Recibe factura y realiza retenciones si es necesario.	Facturas y retenciones
7	Comercialización	Se recibe los comprobantes de venta	Facturas y retenciones
8	Comercialización	Se envían los comprobantes de venta a contabilidad	Facturas y retenciones
9	Contabilidad	Se registra asiento contable y archiva los documentos correspondientes.	Proformas, facturas retenciones.
10	Contabilidad	Envía documentación de respaldo para archivo	Proformas, facturas retenciones.
<b>Fin del proceso</b>			

## PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS PRESTADOS





	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadamolina@hotmail.com">amadamolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Contabilidad
		<b>PROCESO</b> Fondo de caja chica

### **OBJETIVO**

Llevar un control adecuado del efectivo destinado para pagos menores de 100,00

### **ALCANCE**

Multiservicios Molina aplicará este procedimiento para los fondos de caja chica.

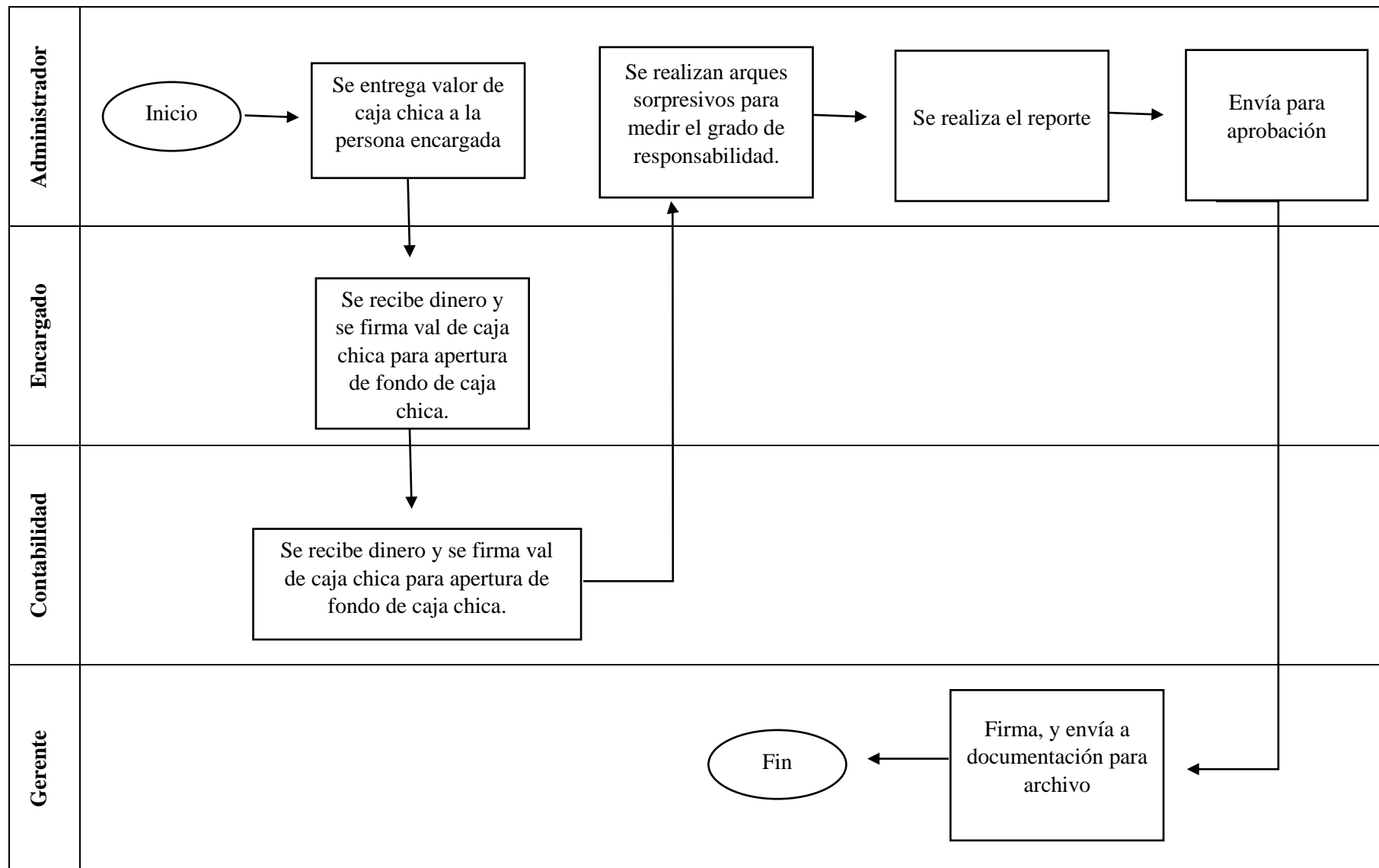
### **LINEAMIENTOS**


- Se realizarán arqueos de caja sorprendidos.
- El dinero de caja y caja chica nunca deberá ser utilizado para fines personales.
- La persona encargada de caja llevará un registro de toda la documentación efectuada por la venta.
- Estos fondos no están destinados para la compra de materiales, ni pago a servicios.

## PROCEDIMIENTOS PARA FONDO DE CAJA CHICA

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento</b>
1	Administrador	Se entrega valor de caja chica a la persona encargada	Val de caja chica
2	Servidor encargado	Se recibe dinero y se firma val de caja chica para apertura de fondo de caja chica.	Val de caja chica
3	Contabilidad	Se envía a contabilidad para registro de apertura de caja chica.	Reporte de caja chica
4	Administrador	Se realizan arques sorpresivos para medir el grado de responsabilidad.	Informe
5	Administrador	Se realiza el reporte	Informe
6	Gerente	Firma, y envía a documentación para archivo	Informe
<b>Fin del proceso</b>			

## PROCEDIMIENTOS PARA FONDO DE CAJA CHICA



	<b>Dirección:</b> Calle Olmedo 303 e Imbabura <b>Teléfono:</b> 062450656 <b>Email:</b> <a href="mailto:amadamolina@hotmail.com">amadamolina@hotmail.com</a> <b>RUC:</b> 0802883777001	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b> Contabilidad
		<b>PROCESO</b> Arqueo de Caja

### **OBJETIVO**

Permite constatar las transacciones económicas realizadas, verificando que la cantidad de dinero registrada en documentos este en físico.

### **ALCANCE**

Multiservicios Molina aplicará este procedimiento para los fondos de caja

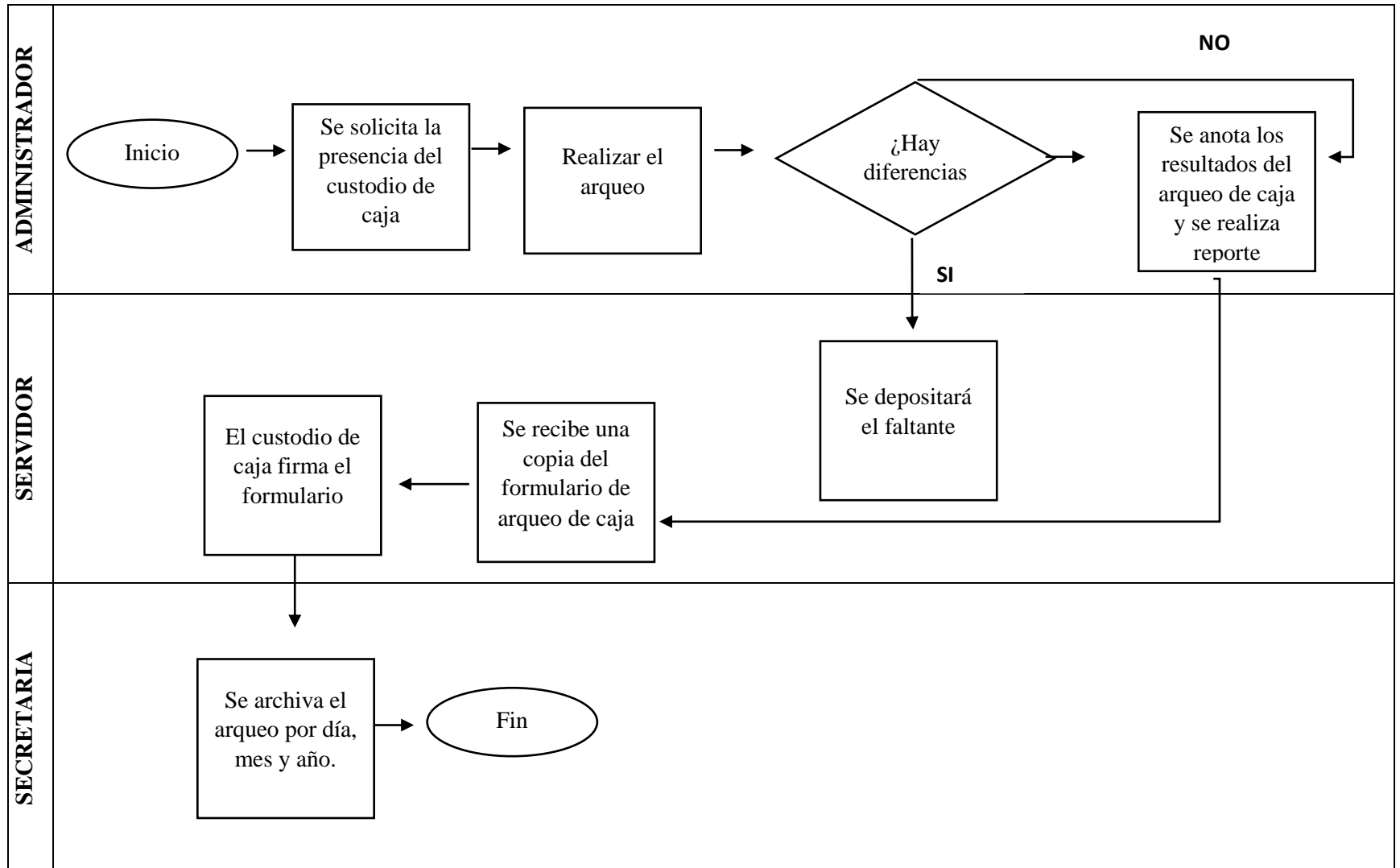
### **LINEAMIENTOS**

- El arqueo debe ser realizado por el administrador o contador de la entidad.
- Debe ser realizado de manera sorpresiva en cualquier hora de la jornada laboral.
- Si existiese faltantes serán descontados del rol de pagos del servidor como anticipo a sueldos.
- Si existiese un sobrante será depositado al día siguiente en la cuenta de la empresa.

## PROCEDIMIENTOS PARA ARQUEO DE CAJA CHICA

N°	Responsable	Descripción de la actividad	Documento
1	Administrador	Se dirige a la caja para realizar el arqueo.	Ninguno
2	Administrador	Se solicita la presencia del custodio de caja	Ninguno
3	Administrador	Realizar el arqueo	Formulario arqueo de caja
4	Servidor	Si existen faltantes serán descontados del rol del trabajador si existiese un sobrante se depositara en la cuenta de la empresa.	Reporte de aqueo
5	Administrador	Se anota los resultados del arqueo de caja	Informe
6	Administrador	Se realiza el reporte	Informe
7	Servidor	El custodio de caja firma el formulario	Informe
8	Administrador	Se entrega una copia del formulario al custodio de caja.	Informe
9	Secretaria	Archiva formulario de arque realizado.	Informe
<b>Fin del proceso</b>			

## PROCEDIMIENTOS PARA ARQUEO DE CAJA CHICA



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvaréz, D., & Viltard , L. (2016). *Herramientas De Análisis Estratégico* . Obtenido De [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr14/pbr\\_14\\_04.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr14/pbr_14_04.pdf)

Andrango, N., & Grijalva, E. (2013). Obtenido De Manual De Procedimientos Administrativos Y Contables Para La Microempresa " Ferritodo Ubicada En La Ciudad De Tabacundo, Universidad Técnica Del Norte, Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4332.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4332.pdf)

Arellano., C. (2010). *Diseño De Un Manual De Procedimientos Contables Para La Constructora El Pacificoimerval Cia Ltda.* Obtenido De Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad De Ciencias Económicas Y Negocios: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8649/1/43339\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8649/1/43339_1.pdf)

Bailon, R. (2004). *Teoria General Del Proceso Y Derecho Procesal.* Obtenido De <https://books.google.com.ec/books?id=Baxcnjy80s8c&pg=pa3&lpg=pa3&dq=Teoria+General+Del+Proceso+Y+Derecho+Procesal+Baion&source=bl&ots=Rxe1fih0hw&sig=K670d9zevnyez5zevzigpxedaqs&hl=es&sa=X&ved=2ahukewimyotlltjdahwi7fmkhdccdwyq6aewaxoecagqaq#v=onepage&q=Teo>

Carmenate, M., González Morales, & Fuentes Díaz. (2017). *Manual De Procedimiento Para El Control Interno De La Universidad Metropolitana* . Obtenido De <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus08117.pdf>

Castellanos, L. (2015). *Estrategias De Planificación Estratégica.* Obtenido De <https://lcestrategia.files.wordpress.com/2015/11/estrategia-y-planificacic3b3n-estratc3a9gica-luis-castellanos.pdf>

Castillo. (2010). *Método Deductivo E Inductivo*. Obtenido De [Https://Ishareslide.Net](https://ishareslide.net) ›

Chiavenato, I. (1996). *Introduccion A La Teoria General De La Administracion* . Obtenido De [Http://Www.Bibvirtual.Ucb.Edu.Bo/Opac/Record/2170](http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/record/2170)

Codina, A. (2011). *Deficiencia Del Uso Del Foda Causas Y Sugerencias*. Obtenido De Universidad Pontificia Bolivariana Colombia: [Http://Www.Redalyc.Org/Pdf/1513/151322413006.Pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf)

Constitución De La Republica Del Ecuador . (2008). Obtenido De [Http://Www.Pucesi.Edu.Ec/Web/Wpcontent/Uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-](http://www.pucesi.edu.ec/web/wpcontent/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-)

Delfin, F., & Acosta , P. (2016). *Importancia Y Análisis Del Desarrollo Empresarial* . Obtenido De Universidad Del Norte: [Http://Www.Scielo.Org.Co/Pdf/Pege/N40/N40a08.Pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/pege/N40/N40a08.pdf)

Díaz. (2014). *Protocolo De Auditoria Interna Del Proceso De Gestión De Talento Humano* . Obtenido De [Https://En.Calameo.Com/Read/00356964648d982c6872e](https://en.calameo.com/read/00356964648d982c6872e)

Gavelán, J. (2000). *Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados* . Obtenido De [Http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Quipu/Article/View/5873](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5873)

Gómez, F. (2012). *Diseño De Un Plan Estratégico De Marketing De La Empresa Tractosur Cia. Ltda, En La Ciudad De Quito*. Obtenido De [Http://Bibdigital.Epn.Edu.Ec/Bitstream/15000/4647/1/Cd-4278.Pdf](http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/4647/1/cd-4278.pdf)

Guaspa, E. (2017). *Diseño De Un Manual De Procedimientos Contables Financieros*.  
Obtenido  
De <https://Repositorio.Pucese.Edu.Ec/Bitstream/123456789/1034/1/Guashpa%20acosta%20estefan%C3%8da%20tamara.Pdf>

Hernandez, I., Alcántara, J., Ceron, A., & Goytortua, C. (S.F.). *Creación De Una Ventaja Competitiva A Traves Del Estudio De Satisfacción Del Cliente*. Obtenido De  
[https://Www.Uaeh.Edu.Mx/Investigacion/Icea/Li\\_Posorgmerc/Ruth\\_Alc/4.Pdf](https://Www.Uaeh.Edu.Mx/Investigacion/Icea/Li_Posorgmerc/Ruth_Alc/4.Pdf)

Huiltron, M. (2017). *Plan Estratégico De Marketing Para Un Producto De La Industria Alimentaria*. Obtenido De  
[http://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bibvirtualdata/Tesis/Basic/Terazoa\\_Hm/Cap3.Pdf](http://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bibvirtualdata/Tesis/Basic/Terazoa_Hm/Cap3.Pdf)

Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social . (2017). Obtenido De Ley De Seguridad Social :  
<http://Www.Trabajo.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/2017/01/Ley-De-Seguridad->

Jimenez, M. (2017). *Evaluación De Los Procedimientos Contables Y Su Aplicación En La Presentación De La Información Financiera De La Empresa " Hidroelectrica Benjamin Lider"* . Obtenido De <http://Repositorio.Unan.Edu.Ni/4696/1/5996.Pdf>

Jiménez, S., & Peralta , M. (2004). *Herramientas De Planificación Y Pensamiento Estratégico Para La Gestión De Postgrado Y Doctorado*. . Obtenido De Universidad Del Valle :  
<https://Www.Auip.Org/Images/Stories/Datos/Publicacionesonline/Archivos/Herramientas.Pdf>

Ley De Regimen Tributario Interno. (S.F.). Obtenido De  
<http://Www.Controlhidrocarburos.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/Marco->

Lopera, J., Ramirez , C., Zuluaga, M., & Ortíz, J. (2010). *El Método Analítico* . Obtenido De Centro De Investigaciones Sociales Y Humanas (Cish): <Http://Pepsic.Bvsalud.Org/Pdf/Rpsua/V2n2/V2n2a8.Pdf>

Muñoz, B. (2007). Importancia De La Implementación Del Manual De Procesos Y Procedimientos Para El Logro De Los Objetivos De Las Escuelas Populares Del Deporte Perteneciente Al Instituto De Deportes Y Recreación De Medellín. . Medellín , Colombia .

Osorio, S. (2016). *Análisis De Las Cinco Fuerzas De Competitividad Para Las Ensambladoras De Automoviles Colombianas* . Obtenido De Universidad Eafit : [Https://Repository.Eafit.Edu.Co/Bitstream/Handle/10784/11346/Santiago\\_Osorioespinoza\\_2016.Pdf?Sequence=2](Https://Repository.Eafit.Edu.Co/Bitstream/Handle/10784/11346/Santiago_Osorioespinoza_2016.Pdf?Sequence=2)

Ponce, H. (2006). *La Matriz Foda: Una Alternativa Para Realizar Diagnósticos Y Determinar Estrategias De Intervención En Las Organizaciones Productivas Productivas Y Sociales*. Obtenido De <Https://Eco.Mdp.Edu.Ar/Cendocu/Repositorio/00290.Pdf>

Reyes. (2013). *Importancia De Los Manuales De Procedimientos Enla Gestión Administrativa*. Obtenido De <Http://Rissolutions.Com/Importancia-De-Losmanuales-De-Procedimientos-En-La-Gestion-Administrativa/>

Rodriguez, J. (2012). *Como Elaborar Y Usar Los Manuales De Procedimientos*. Obtenido De [Https://Issuu.Com/Cengagelatam/Docs/Como\\_Elaborar\\_Manuales\\_Administrativos\\_Rodriguez\\_V](Https://Issuu.Com/Cengagelatam/Docs/Como_Elaborar_Manuales_Administrativos_Rodriguez_V)

Salas, A. (2014). *Fundamentos De La Administración*. Obtenido De <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/introduccion-a-la-administracion.pdf>

Secretaria De Relaciones Exteriores . (2004). *Guía Técnica Para La Elaboración De Manuales De Procedimiento*. Obtenido De [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)

Sri. (2017). *Ley De Regimen Triburatio Interno* . Obtenido De <http://www.sri.gob.ec/web/guest/147>

Tamayo, M. (2003). *El Proceso De La Investigación Científica*. Obtenido De <https://clea.edu.mx/biblioteca/tamayo%20mario%20el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

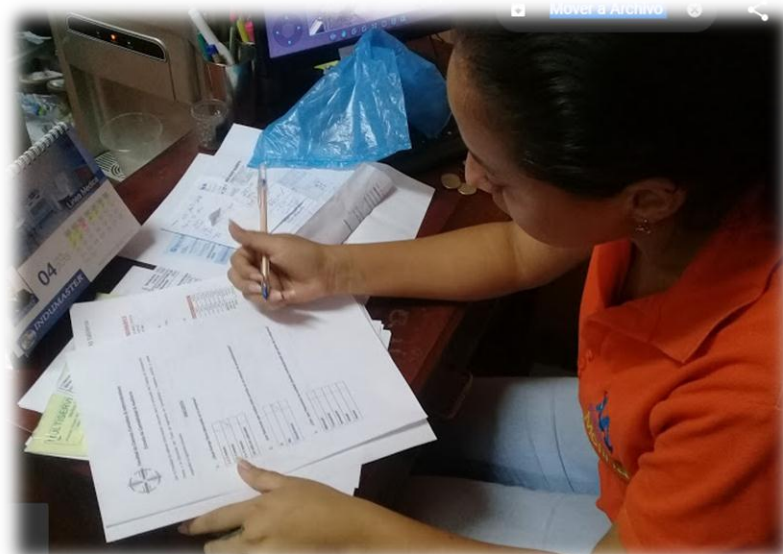
Tokito Berrinkutza. (2011). *Manual De Procedimientos Administrativos Guia De Elaboración* . Obtenido De [file:///C:/Users/Macias/Downloads/Manual\\_De\\_Procedimientos.Guia\\_Para\\_Su\\_Elaboracioncast%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Macias/Downloads/Manual_De_Procedimientos.Guia_Para_Su_Elaboracioncast%20(1).pdf)

Zambrano, R. (2011). *Diseño De Un Manual De Procedimientos Para El Departamento De Operaciones Y Logística En La Compañía Circolo S.A Y Su Incidencia En El Año 2011* . Obtenido De <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/ups-gt000216.pdf>

Zorrilla, S. (1986). *Introducción A La Metodología De La Investigación*. Mexico: Oceano S.A . Obtenido De Casos Aplicados A La Administración .

# **ANEXOS**

## APLICACIÓN DE ENCUESTAS





**Facultad de Ciencias Contables & Administrativas**  
**Escuela de Contabilidad & Auditoría**

Con la finalidad de obtener información relevante para la realización del Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría solicito a usted responder la siguiente entrevista.

**ENTREVISTA**

**Cargo:**

**Fecha:**

**Hora inicio:**

**Hora finalización:**

**¿Por qué considera usted importante un manual de procedimientos contables y administrativos en una empresa?**

**¿Cuáles son las fortalezas y debilidades más significativas que posee Multiservicios Molina actualmente?**

**¿Cuáles son las amenazas y oportunidades más relevantes que posee Multiservicios Molina actualmente?**

**¿Qué medidas ha tomado la empresa respecto a las debilidades y amenazas detectadas?**



**Facultad de Ciencias Contables & Administrativas**  
**Escuela de Contabilidad & Auditoría**

Con la finalidad de obtener información relevante para la realización del Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría solicito a usted responder la siguiente encuesta.

**ENCUESTA**

**1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la empresa?**

<b>OPCIONES</b>	
<b>1 a 3 meses</b>	
<b>3 a 6 meses</b>	
<b>6 a 9 meses</b>	
<b>Un año en adelante</b>	
<b>TOTAL</b>	

**2. ¿Las funciones que realiza están escritas en un manual de procedimientos?**

<b>OPCIONES</b>	
<b>Si</b>	
<b>No</b>	
<b>Desconozco</b>	
<b>TOTAL</b>	

**3. ¿Con qué frecuencia ha recibido charlas motivacionales por parte de la empresa?**

OPCIONES	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	
TOTALES	

**4. ¿Ha sido capacitado para desempeñar las actividades de su cargo?**

OPCIONES	
No	
Si	
TOTALES	

**Si su respuesta es sí responda la siguiente interrogante.**

**a. ¿Con qué frecuencia ha recibido capacitaciones para el desempeño de sus funciones?**

OPCIONES	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	
TOTAL	

5. ¿Cuál de los siguientes inconvenientes laborales se presentan en la empresa?

OPCIONES	
Mala comunicación interna	
Desconocimiento de funciones	
Procedimientos no definidos	
Falta de Capacitaciones	
Desconfianza por parte del gerente	
<b>TOTALES</b>	

6. ¿Por qué concepto considera usted como empleado que es evaluado?

OPCIONES	
Actividades desarrolladas, ventas mensuales.	
Declaraciones efectuadas, facturas ingresadas mensualmente.	
Incremento de Obras terminadas a menor tiempo de ejecución.	
<b>TOTALES</b>	

7. ¿Actualmente se encuentra afiliado al IESS?

OPCIONES	
Si	
No	
<b>TOTALES</b>	

8. ¿La empresa paga los beneficios de ley como décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo y vacaciones?

<b>OPCIONES</b>	
Si	
No	
<b>TOTALES</b>	

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la empresa?

<b>OPCIONES</b>	
Alto	
Medio	
Bajo	
<b>TOTAL</b>	

10. Considera que la implementación de un manual de procedimientos ayudaría a un mejor desempeño de las actividades en su cargo.

<b>OPCIONES</b>	
De acuerdo	
En total desacuerdo	
Indiferente	
<b>TOTAL</b>	

Gracias por su colaboración