



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA/ESCUELA: INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE
LA EMPRESA CENTRO ELECTROMECAÁNICO C.A.**

AUTORES:

CAMPOVERDE MORA VÍCTOR GREGORIO

LITARDO QUIROZ CRISTOPHER JOEL

TUTORA: DR GREY FIENCO VALENCIA

GUAYAQUIL, SEPTIEMBRE 2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE EN LA EMPRESA CENTRO ELECTROMECAÁNICO C. A		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Campoverde Mora Víctor Gregorio Litardo Quiroz Cristopher Joel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Fienco Valencia Grey		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Administrativas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Septiembre del 2018	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Manual de Procedimientos – Flujogramas – Área Contable – Desempeño – Funciones – Normas Contables.		

RESUMEN/ABSTRACT El presente caso de estudio tiene como objetivo principal diseñar un manual de procesos para el área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, para mejorar en el colaborador su desempeño e integración de resultados al momento de presentar informes a gerencia. Al carecer de un manual de procesos que describa a los colaboradores cuales son las funciones específicas del puesto o cargo que fueron asignados se tiende a dispersar el trabajo a desconocer como en realidad se debe emplear los recursos por ello la importancia de diseñar el manual. En el marco teórico se establecen los aportes de los investigadores que han profundizado la importancia de diseñar un manual de procesos, así como la variedad de autores que manifiestan sus puntos de vista complementando la conceptualización referenciado a los manuales de procesos. La metodología aplicada para la recopilación de datos es la investigación descriptiva y cuantitativa fundamentada en encuestas con el propósito de determinar las características primordiales de cada una de las funciones, evaluando las principales debilidades. Esto se realizó tomando como población siete colaboradores del área contable, también se estableció entrevistas dirigidas al gerente general y contralor de la compañía como representantes directos. Las conclusiones y recomendaciones dadas están enfocadas en el diseño del manual de procesos como un referente guía, donde se describe de manera detallada y de manera gráfica el uso de organigramas y diagramas de flujo dando las pautas a seguir en las distintas actividades y/o procesos que se llevan a cabo en el área contable.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0981763556 0978661850	E-mail: cris_litardo@hotmail.com victor.campoverde96@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Wellington Campoverde Gill	
	Teléfono: 0992758052	
	E-mail: wcampoverde@cenele.com	

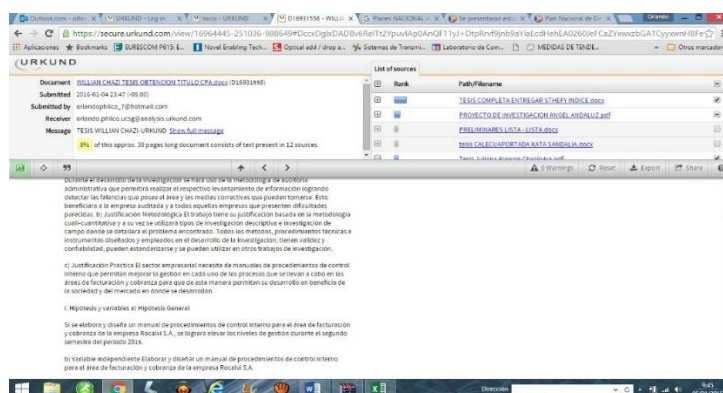


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido **nombrado Dra. Grey Fienco Valencia**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Campoverde Mora Víctor Gregorio, CI# 0952754612, y Litardo Quiroz Christopher Joel, CI# 0941416240** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería Comercial.

Se informa que el trabajo de titulación: **“DISEÑO DE MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CENTRO ELECTROMECAÁNICO C.A”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio (indicar el nombre del programa antiplagio empleado) quedando el 9% de coincidencia.



<https://secure.orkund.com/view/16964445-251036-988649#DccxDglxDADBv6>

Dra. Grey Fienco Valencia
C.I. 0911293413



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Guayaquil, 3 de Septiembre del 2018

PHD (E) SOFIA LOVATO TORRES.

DIRECTOR DE CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación Diseño de un Manual de Procesos para el área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A del (los) estudiante (s) Campoverde Mora Víctor Gregorio, CI# 0952754612, y Litardo Quiroz Christopher Joel, CI# 0941416240, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Dra. Grey Fienco Valencia _____

C.I. 0911293413

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO
COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Nosotros, Campoverde Mora Víctor Gregorio, CI# 0952754612, y Litardo Quiroz Cristopher Joel, CI# 0941416240 certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“DISEÑO DE MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CENTRO ELECTROMECAÁNICO C.A”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

Campoverde Mora Víctor Gregorio

C.I. # 0952754612

Litardo Quiroz Cristopher Joel

C.I. # 0941416240

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Dedicatorias

Dedico este proyecto en primer lugar al padre todopoderoso Dios por iluminar en este camino académico y brindar las herramientas necesarias, las ganas y el coraje para seguir adelante, para que siga siendo guía y mentor en la vida. A mis padres por todo el sacrificio que han realizado para poder darme una educación digna, por todo el amor, paciencia y el apoyo que demostraron en cada paso importante de mi vida, de manera especial en el ámbito académico, por cada consejo para que siga adelante. Para cada familiar que aportó con un grano de arena en mis conocimientos dando apoyo necesario en todos los aspectos familiares, laborales, académicos por también formar parte de este proceso de aprendizaje que va a seguir a futuro.

Campoverde Mora Víctor Gregorio. Egresado 1

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, por darme la vida y permitirme haber cumplido tan importante momento en mi formación académica, a pesar de las diferentes barreras, obstáculos, circunstancias buenas y malas, nunca perdí la fe en que Dios tiene el control de las cosas. A mis padres por ser el apoyo fundamental, en cada una de las etapas que conlleva la universidad, por ser mi inspiración, en cada aspecto de mi vida, ya que, sin el esfuerzo de ellos por brindarme una educación, no hubiera llegado hasta donde estoy. Asimismo, a mis Hermanos y Hermanas, ya que en ellos siempre vi un modelo a seguir para poder cumplir mis objetivos académicos.

Litardo Quiroz Cristopher Joel. Egresado 2



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a Dios por darnos la paciencia, sabiduría, amor y salud para poder realizar este proyecto y poder seguir con esmero y dedicación este camino necesario para poder cumplir nuestras metas y objetivos con firmeza y determinación. A nuestros padres por su apoyo incondicional y desinteresado por su aporte, lucha y consejos para no desmayar y alejarnos de nuestro objetivo. Asimismo, agradecer a los colaboradores y directivos de la empresa que nos abrieron las puertas y con esto nos permitieron realizar nuestro estudio con el fin de demostrar nuestros conocimientos y que estos puedan servir como aporte. A la Dra. Grey Fienco Valencia nuestra tutora que tuvo la paciencia y nos dedicó su tiempo, compartiendo sus conocimientos nos sirvió de guía y lleno de confianza nuestro trabajo permitiendo terminar este proyecto que es fundamental en nuestro camino académico.

Campoverde Mora Víctor Gregorio. Egresado 1

Agradezco a la parte Administrativa de la empresa en la cual me brindo la facilidad de obtener información y cumplir con lo requerido para el estudio realizado, siendo parte fundamental el Sr Giovanni Coltro Gerente de Centro Electromecánico C.A, ya que me abrió las puertas para realizar el trabajo de titulación en tan prestigiosa empresa, demostrando ser una persona grata y humanitaria en ayudar. A cada uno de los Docentes que, desde el inicio de mi etapa académica en la Universidad, demostraron profesionalismo, no lo solo por el hecho de enseñar sino de inculcarnos valores y lo cuanto es importante el estudio en una persona. Agradecer a la Dra Grey Fienco Valencia, quien ha sido nuestra guía, en cada paso constante a culminar el presente documento. Con sus enseñanzas aportaron en gran parte de la estructuración del trabajo de titulación

Litardo Quiroz Cristopher Joel. Egresado 2



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Tabla de contenido

Dedicatorias.....	VI
Agradecimientos.....	VII
Tabla de contenido	VIII
Índice de tablas.....	IX
Índice de figuras	X
Índice de apéndices	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
Introducción	1
Desarrollo	7
Marco Metodológico	17
Presentación y análisis de resultados.....	20
Tabulación de Encuestas al personal de la empresa Centro Electromecánico C.A	20
Propuesta	34
Conclusiones	75
Recomendaciones.....	76
Referencias Bibliográficas	77
Apéndices	80



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Índice de tablas

Tabla 1 Empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A.....	19
Tabla 2 Género	20
Tabla 3 Edad.....	21
Tabla 4 Existencia de Manual de Procesos	22
Tabla 5 Supervisión en el puesto de trabajo.....	23
Tabla 6 Parámetros de supervisión.....	24
Tabla 7 Existencia de personas en el cargo	25
Tabla 8 Manejo de normas contables	26
Tabla 9 Aplicación de procedimientos.....	27
Tabla 10 Aplicación de un Manual de Procesos	28
Tabla 11 Disminución de errores en operaciones y procesos	29
Tabla 12 Incrementar la eficiencia en los procesos.....	30
Tabla 13 Mejoras en el área contable.....	31
Tabla 14 Ciclo Contable.....	38
Tabla 15 Pago de Impuestos.....	40
Tabla 16 Declaración del I.V.A.....	42
Tabla 17 Declaración del Impuesto a la Renta.....	44
Tabla 18 Anexo Transaccional.....	46
Tabla 19 Conciliación Bancaria	48
Tabla 20 Reclutamiento y Selección del Personal	50
Tabla 21 Aviso de Entrada	52
Tabla 22 Aviso de Salida	54
Tabla 23 Comprobante de Pago	56
Tabla 24 Décimo Tercer Sueldo.....	58



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Índice de figuras

Figura 1 Simbología de Flujograma	16
Figura 2 Género.....	20
Figura 3 Edad	21
Figura 4 Existencia de Manual de Procesos	22
Figura 5 Supervisión en el puesto de trabajo	23
Figura 6 Parámetros de supervisión	24
Figura 7 Personas a cargo.....	25
Figura 8 Manejo de normas contables.....	26
Figura 9 Procedimientos relacionado al área contable	27
Figura 10 Aplicación de un Manual de Procesos	28
Figura 11 Disminución de errores en operaciones y procesos	29
Figura 12 Incrementar la eficiencia en los procesos	30
Figura 13 Mejoras en el área contable.....	31
Figura 14 Flujograma del Ciclo Contable	39
Figura 15 Pago de Impuestos	41
Figura 16 Declaración del I.V.A	43
Figura 17 Flujograma Declaración del Impuesto a la Renta	45
Figura 18 Anexo Transaccional	47
Figura 19 Conciliación Bancaria.....	49
Figura 20 Flujograma del Área de Reclutamiento	51
Figura 21 Flujograma Aviso de Entrada	53
Figura 22 Flujograma Aviso de Salida.....	55
Figura 23 Flujograma Comprobante de Pago	57
Figura 24 Flujograma del Décimo Tercer Sueldo	59



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Índice de apéndices

Apéndice 1 Encuesta al personal del área contable.....	80
Apéndice 2 Entrevista al Contralor	83
Apéndice 3 Entrevista al Gerente General	84
Apéndice 4 Causas y Efectos de la Problemática.....	85
Apéndice 5 Organigrama.....	86
Apéndice 6 Símbolos a usar en el manual de procesos.....	87



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA
EMPRESA CENTRO ELECTROMECAÁNICO C.A”**

Autores: Campoverde Mora Víctor Gregorio

Litardo Quiroz Cristopher Joel

Tutor (a): Dra. Grey Fienco Valencia

Resumen

El presente caso de estudio tiene como objetivo principal diseñar un manual de procesos para el área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A. para mejorar en el colaborador su desempeño e integración de resultados al momento de presentar informes a gerencia. Al carecer de un manual de procesos que describa a los colaboradores cuales son las funciones específicas del puesto o cargo que fueron asignados se tiende a dispersar el trabajo a desconocer como en realidad se debe emplear los recursos por ello la importancia de diseñar el manual. En el marco teórico se establecen los aportes de los investigadores que han profundizado la importancia de diseñar un manual de procesos, así como la variedad de autores que manifiestan sus puntos de vista complementando la conceptualización referenciado a los manuales de procesos. La metodología aplicada para la recopilación de datos es la investigación descriptiva y cuantitativa fundamentada en encuestas con el propósito de determinar las características primordiales de cada una de las funciones, evaluando las principales debilidades. Esto se realizó tomando como población siete colaboradores del área contable, también se estableció entrevistas dirigidas al gerente general y contralor de la compañía como representantes directos. Las conclusiones y recomendaciones dadas están enfocadas en el diseño del manual de procesos como un referente guía, donde se describe de manera detallada y de manera gráfica el uso de organigramas y diagramas de flujo dando las pautas a seguir en las distintas actividades y/o procesos que se llevan a cabo en el área contable.

Palabras Claves: Manual de Procedimientos, Flujogramas, Área Contable, Desempeño, Normas Contables.



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**“DESIGN OF A PROCESSING MANUAL FOR THE ACCOUNTING AREA OF THE
COMPANY CENTRO ELECTROMECHANICO C.A”**

Authors: Campoverde Mora Víctor Gregorio

Litardo Quiroz Cristopher Joel

Advisor: Dra. Grey Fienco Valencia

Abstract

The main objective of this case study is to design a process manual for the accounting area at Centro Electromecánico C.A. to improve the collaborator's performance and integration of results when submitting reports to management. Lacking a process manual that describes the employees what are the specific functions of the position or position that were assigned tends to disperse the work to ignore how resources should be used because of this the importance of designing the manual. In the theoretical framework, the contributions of researchers who have deepened the importance of designing a process manual are established, as well as the variety of authors who express their points of view complementing the conceptualization referenced to the process manuals. The methodology applied for data collection is descriptive and quantitative research based on surveys with the purpose of determining the main characteristics of each of the functions, evaluating the main weaknesses. This was done taking as a population seven collaborators of the accounting area, also established interviews directed to the general manager and controller of the company as direct representatives. The conclusions and recommendations given are focused on the design of the process manual as a reference guide, where the use of flowcharts and flowcharts is described in a detailed and graphic way, giving the guidelines to follow in the different activities and / or processes that are carried out in the accounting area.

Key Words: Procedures Manual, Flowcharts, Accounting Area, Performance, Accounting Standards.

Introducción

El área contable en una empresa constantemente representa el manejo en números, es decir la situación económica de la organización, ámbito en el que se desarrolla, su complejidad, los componentes de esta área y los resultados producidos. Los datos, informes, la información financiera constituyen el perfil de la compañía al ser manejado por personas, estas necesitan un referente que marque su desempeño en el caso de esta investigación corresponde al manual de procesos.

Un manual de procesos es una herramienta fundamental que faculta a las empresas en ser eficaces y eficientes en el desempeño del Talento humano, obteniendo un mejor desarrollo de las tareas. Esta herramienta de gestión permite a la empresa Centro Electromecánico C.A. tener una actualización de las funciones, otorgando responsabilidades y también conceder información o guía adecuada para nuevos empleados.

El manual de procesos en el área contable es un modelo de gestión porque este permite describir las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos que está conformado el área o departamento. Al ser un modelo sirve de guía para los empleados ya que marca las pautas específicas para llevar a cabo las operaciones contables de la manera más óptima y oportuna. De esta manera cada puesto del departamento contable de la empresa Centro Electromecánico C.A. tendrá su modelo a seguir.

La presente investigación tiene como finalidad lograr como producto un manual o documento en el que conste los procesos a seguir, así como la adecuada búsqueda de la información contable. Por ende, es importante indagar en la empresa Centro Electromecánico C.A. En la cual se implementaría el manual de procesos contables. Localizada en el Cantón Daule, Provincia del

Guayas. Se espera que este manual sirva como guía y ayuda para las compañías que prestan asesoría financieras semejantes para optimizar la gestión y dirección de las organizaciones para alcanzar la eficacia y eficiencia de las operaciones.

A continuación, se presenta la estructuración de los temas del presente caso de estudio:

En primer lugar, se encuentra la presentación de la delimitación del problema, su localización junto con los demás componentes como son el planteamiento del problema con sus causas y efectos.

La empresa Centro Electromecánico C.A tiene como actividad principal la venta al por mayor de acondicionadores de aire específicamente de la marca Carrier, complementada con toda la línea de productos de ventilación, extracción y productos de control de la marca, inició sus actividades de forma legal el 21 de Mayo de 1976, cuenta en la actualidad con más de 100 empleados de estos los del área de producción y proyectos están altamente capacitados, mientras que los empleados del área administrativa requieren de seminarios o capacitaciones constantemente. La empresa se encuentra muy sólida en el mercado ya que la principal carta de presentación es la satisfacción de los clientes, esto se debe al desempeño del capital humano comprometido en los objetivos de la compañía.

Sin embargo, carece de manuales de procesos específicos en este caso de estudio un manual de procesos para el personal del área contable. Al no tener un referente de gestión, esto influye no mantener documentos y reportes contables correctamente presentados, ya que a los empleados que tienen de 3 a 10 años en la empresa presentan errores al no tener una guía o referente de gestión

tanto así dificulta a los empleados con más antigüedad quienes poseen mucha experiencia, pero desconocen como presentar información contable de manera técnica.

Luego de haber obtenido la autorización del gerente y aplicando la técnica de la observación y dialogado tanto con el gerente y contador de la empresa en estudio, se identificó a priori, como el principal problema del área contable, que consiste en carencia de un documento guía, que oriente el desempeño del personal que labora en esta área, como lo es un manual de procesos. Al carecer de un manual de procesos que describa a los colaboradores cuales son las funciones específicas del puesto o cargo que fueron asignados se tiende a dispersar el trabajo a desconocer como en realidad se debe emplear los recursos, el tiempo y las acciones asignadas a cada puesto, lo cual, por ejemplo, provoca deficiencia en el registro de los cheques que han sido emitidos afectando el flujo de efectivo lo que ocasiona que al momento de la conciliación bancaria exista un descuadre de saldos.

A su vez la falta de este referente, que orientaría el desempeño de los empleados, provoca que se presente tardíamente documentos como: formularios del S.R.I (Servicio de Rentas Internas) 103 y 104, entrega al destiempo de documentos contables como facturas, notas de crédito, comprobantes de retención, etc. Esto genera a su vez el atraso en los registros de los libros contables de la empresa. También dificulta a la empresa a recibir préstamos por parte de las entidades financieras, ya que estos formularios son requisitos indispensables.

En base a lo mencionado anteriormente, la falta de un manual de procesos, provoca retraso a la hora de presentar informes contables a gerencia para la correcta toma de decisiones, ya que los estados financieros no son presentados con información actualizada por lo tanto se tornan no confiables.

Este proyecto se concreta para mejorar el desarrollo interno de las actividades que desempeña la empresa Centro Electromecánico C.A. examinando los cuestionamientos siguientes:

- ¿De qué manera se puede aplicar una mejora a la gestión del área responsable de los procesos contables?

En la Centro Electromecánico C.A no hay un organigrama definido lo cual genera problemas en la delegación de ciertas actividades, por ende, no existe una estructura interna formada en el área contable de tal manera no poseen un control de procesos y procedimientos, provocando incidentes al momento de presentación de información contable por la escasa responsabilidades definidas.

La delimitación de la problemática consiste en que la investigación se enfocará en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A para comparar los aspectos y falencias generadas en el desarrollo de las operaciones contables.

Se centrará directamente a los puntos antes señalados los cuales están representados por 5 trabajadores y con mayor grado a los que tiene menos años de antigüedad ya que serán los más beneficiados de contar con la respectiva guía a ejecutarse. De esta manera elaborar la estructura organizacional del equipo de trabajo que efectúan las funciones contables.

Haciendo énfasis a la entrevista y las encuestas realizada a los colaboradores, así como la implementación de las funciones que cada empleado realiza en la empresa.

Luego de plantear la problemática que acontece las causas y efectos del origen del problema, en segundo lugar, se justifica la utilidad de la propuesta a la solución y su impacto.

Se justifica el presente proyecto, tiene como objetivo adaptar nuevas metodologías y técnicas que se ajusten a la realidad del departamento contable para salvaguardar la operatividad y funcionamiento de la empresa Centro Electromecánico C.A. Por medio del manual de procesos propuesto se espera que impulse al personal que actualmente labora en la dirección financiera específicamente el área de contabilidad a mejorar y optimizar los diferentes procesos que se desarrollan, porque es primordial contar con un instrumento de información rápido y confiable. Contribuirá a disminuir el tiempo en el que el personal del departamento de talento humano y financiero realice sus funciones con el objetivo de que se evite la pérdida y demora de información con la finalidad de asegurar reportes de manera eficaz y eficiente. Con este trabajo se empleará la propuesta de diseñar un manual de procedimientos para el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A., mejorando los procesos organización, planificación y control para que conjuntamente la información generada sea veraz, confiable y oportuna.

En tercer lugar, se especifica el objeto de estudio, es decir argumentar desde el punto de vista teórico o práctico, definiciones conceptuales haciendo énfasis al diseño del manual de procesos. Teorías publicadas por autores, los conocimientos se emplearán a lo largo del presente proyecto.

Posterior a la indagación de teorías, en cuarto lugar, se identifica el campo de investigación extrayendo datos para recopilar información a través del uso de técnicas como entrevistas o encuestas con la finalidad de dar respuestas a la problemática planteada.

En quinto lugar, se presenta el objetivo general y específicos que se presentan a continuación

Los objetivos de la investigación son los siguientes:

Objetivo General

Elaborar un Manual de procesos a través de un estudio de caso, para proponer un modelo de gestión al personal del área contable.

Objetivo Específicos

Sistematizar los fundamentos teóricos y metodológicos como sustento para la elaboración del manual de procesos en el área contable.

Identificar las actividades y procesos del área contable.

Diseñar un manual de procesos describiendo los procedimientos relacionado al área contable.

Desarrollo Capítulo I

1. Marco teórico

1.1. Teorías Generales

1.1.1 Eficiencia y eficacia.

Las siguientes definiciones han sido tomadas de la propuesta de lineamientos organizacionales de (Hernandez, Reyes, & Bernardette, 2013)

Eficacia: es la obtención de metas basadas en la misión y visión esta relación permite comprobar si lo que se está desarrollando corresponde con lo que se planificó.

Eficiencia: relaciona los recursos humanos, económicos y tecnológicos con lo que se programó a utilizarse para la consecución de las metas establecidas.

1.1.2 Proceso contable.

Es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización; los cuales según (Gómez & Gónzales, 2013) son:

- *Recoger información sobre los hechos económicos, sobre las operaciones de la empresa.*
- *Interpretación y valoración de los hechos.*
- *Registro de las operaciones*
- *Resumen y comunicación de la información procesada.*

1.1.3 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

A parte de ser una obligación para todas las empresas del Ecuador que están regidas bajo la Superintendencia de Compañías, evita que existan diferencias al comparar las cuentas de resultado de un sistema contable de una empresa de un país con otra empresa de otra nacionalidad. (Marín, Eslava, & Jaime, 2013).

Son de mucha utilidad a la hora de la presentación de estados financieros para que estos sean analizados de una manera más eficaz por la propia gerencia o los inversionistas para que se tome las decisiones que más beneficio le den a la organización.

En efecto al aplicar estas normas se da credibilidad a la información o reportes presentados porque estos se muestran de una manera que sean comprendidos de manera universal con datos precisos y certeros.

1.1.4 Información relevante según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Como indica (Marín, Eslava, & Jaime, 2013) en su libro las claves de la nueva contabilidad para Pymes se deben tomar en cuenta tres tipos de información que son relevantes para poder realizar una correcta gestión en la empresa en el ámbito administrativo los cuales son:

1.1.5 Manual de procedimientos.

Sirven como guía para el desarrollo de las actividades de una determinada área porque estos son presentados de una manera clara, fácil y directa, lo cual genera que exista uniformidad y control de esta forma se reducen las cargas de trabajo y se evitan supervisiones innecesarias. (PESCA, 2013).

El manual de procedimientos determinará la profesionalización del área sujeta de estudio debido a que detalla los pasos a seguir para las respectivas funciones por lo tanto es un modelo que requiere de constante verificación para poder detectar cambios necesarios para la optimización de funciones.

(Anrango & Ramos, 2014) Indica que este manual es un instrumento que establece mecanismos importantes para el desempeño organizacional de las unidades administrativas,

debido a que en él se definen las actividades requeridas y también este ofrece información básica para guiar al personal con respecto al funcionamiento de su respectivo departamento.

Revisando los conceptos anteriores se destaca que estos manuales son de gran ayuda para los colaboradores y para el personal que recién ingresa debido que les va a servir de modelo a seguir e incluso mejorar el desempeño porque este cuenta con información necesaria que optimiza el rendimiento de las funciones del departamento para el cual está dirigido.

1.1.6 Elaboración de un manual.

Como lo indica (Fincowsky & Franklin, 2014) antes de la elaboración se debe realizar un estudio preliminar para tener conocimiento general sobre todas las actividades, funciones y procedimientos que se llevan a cabo en el área o departamento que está sujeto al estudio. De esta manera se puede tener una base para definir una estrategia para el levantamiento de información y los recursos que serán necesarios para efectuar el estudio.

La información puede ser obtenida del área de trabajo, documentos o informes que proporcionen datos relevantes e inclusive se puede tomar como modelo a alguna empresa líder en el mismo campo de trabajo, también se puede obtener mediante los datos proporcionados por los colaboradores del mismo departamento estudiado.

La elaboración de un manual es una tarea que requiere mucha precisión, por la razón de que la información presentada debe registrarse con exactitud y la objetividad con el fin de no generar dudas a los usuarios del mismo. Por ello se debe prestar la debida atención a cada etapa para que estas cumplan con los requerimientos y los procedimientos fundamenten la ejecución del trabajo. (Fincowsky & Franklin, 2014).

1.1.7 Organigrama.

Se lo conoce según (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016) como la estructura formal de una organización de una manera visual en la cual se muestran las diferentes unidades de trabajo, canales de comunicación, los distintos departamentos con sus respectivos niveles jerárquicos y responsabilidad, el organigrama se complementa con el manual de procedimientos debido a que allí se encuentra detallado como deben desarrollarse las actividades de una determinada área.

1.1.8 Departamentalización.

Se refiere al agrupamiento de los puestos de trabajo de acuerdo a algún criterio en común. Al departamentalizar se establecen las funciones, procedimientos, y objetivos recursos específicos para cada uno de los departamentos lo que va a permitir que cada departamento se especialice en sus propias tareas lo que también genera una coordinación debido a que ubica trabajos bajo una supervisión común. (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

1.1.9 Beneficios que ofrece un manual de procedimientos.

Existen varios beneficios que ofrecen los manuales de procedimientos entre los cuales (Benalcazar & Herrera, 2013) destacan:

- a. Son una especie de compilación del total de funciones y procesos que se desarrollan en determinada área de una organización, estos elementos serían de gran dificultad conseguirlos por otros medios.*
- b. La gestión administrativa y la toma de decisiones son debidamente fundamentadas y no se llevan a cabo bajo algún concepto empírico, improvisado o en base al criterio de algún colaborador.*
- c. Dejan en claro la acción que se debe seguir y las responsabilidades que se deben asumir en determinadas situaciones en las que surgen dudas sobre qué departamento debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.*

- d. *Mantienen un equilibrio en lo relativo a la ejecución de la gestión administrativa y evitan el desconocimiento de las normas vigentes.*
- e. *Son elementos informativos para la capacitación del personal.*

1.1.10 Limitaciones de un manual de procedimientos.

Todos los manuales de procedimientos tienen limitaciones entre las cuales (Ceja, Planeación y Organización de Empresas, 2014) recalca:

- a. *Su deficiente elaboración provoca severos inconvenientes respecto al desarrollo de los procedimientos u operaciones.*
- b. *El costo de producción y actualización puede llegar a ser elevado.*
- c. *Si no se actualiza de manera constante el manual pierde la efectividad.*
- d. *Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.*
- e. *Si el manual es muy abreviado no resultará útil y si es demasiado detallado se convierte en complicado.*

1.1.11 Pasos para la elaboración de un manual de procedimientos.

Como lo indica (Benalcazar & Herrera, 2013) los pasos para la elaboración de un manual de procesos son:

- a. *Recopilación de información.*
- b. *Estudio y análisis de la documentación recopilada.*
- c. *Elaboración del proyecto de manual.*
- d. *Dictamen de autoridad competente.*

1.1.12 Contenido de un manual de procedimientos.

Según (Ceja, Sistemas Administrativos Análisis y Diseño, 2013) los manuales deben incluir los siguientes datos:

- a. Portada: parte en la que se observará el logotipo de la organización, nombre, fecha, lugar, código de cada proceso y departamentos responsables.*
- b. Índice del manual: la manera en que se clasifica el documento.*
- c. Introducción: descripción breve sobre su contenido, objetivo, área de aplicación e importancia de su verificación y actualización.*
- d. Base Legal: las normas por las cuales está basado las actividades que realizan.*
- e. Diagrama de flujo: son instrumentos fundamentales para que los colaboradores conozcan sus tareas con el objetivo de identificar las áreas que requieran mejoramiento.*
- f. Simbología: los gráficos que se usan en los procesos para su respectiva comprensión*

1.1.13 Diagramación.

La diagramación es una herramienta que hace posible representar en forma gráfica los procedimientos de una empresa y observar las actividades, sus relaciones y cualquier incompatibilidad y fuentes de posibles ineficiencias. Este proceso permite verificar la realidad como es: integral, continua y orgánica. (Hernández, 2013)

1.1.14 Diagramas de flujo.

Constituye una opción muy acertada para documentar procesos, debido a que se encuentran representados de manera gráfica, de esta manera puede entenderse de un solo vistazo con mayor rapidez que leyendo un texto, lo que facilita su comprensión. (Alvarez, 2014)

1.2. Teorías Sustantivas

Esta investigación centra su propósito en el diseño de un manual de procesos que ayude a la empresa Centro Electromecánico C.A. a reducir los errores en el área contable y facilitar la experiencia del personal que ya labora en esta área; asimismo aportaría con información que será de utilidad para un mejor desempeño del personal nuevo, por lo tanto, al mismo tiempo que se diseñará un manual de procesos se elaborará un flujograma para que cada colaborador tenga explícito un gráfico acerca de cómo llevar la secuencia de las funciones.

El flujograma es una representación gráfica de un conjunto de actividades y pasos en un proceso en particular, como lo indica (Pérez, Piña, & Aguilera, 2013) en su artículo Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones.

El manual de procesos es un instrumento de apoyo administrativo que describe las actividades que deben cumplirse en la ejecución de las funciones de un departamento. (COSEVI, 2013)

Clasificación de los manuales de tipo administrativo que pueden ser aplicados en una organización son los siguientes:

Estos conceptos fueron tomados del libro de Organización de Empresas de (Fincowsky & Franklin, 2014).

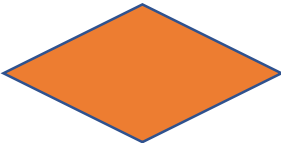
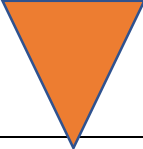
- a. *Manuales Macro administrativos son aquellos documentos que contienen datos de más de una organización.*
- b. *Manuales Micro administrativos son los manuales que corresponden a una sola organización y pueden referirse a ella en forma general o dirigirse a alguna área en específico.*
- c. *Manuales de contenido múltiple contienen información relativa a diferentes temas de una organización. El objeto de agruparla en un solo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:*

- Que se considere más accesible para su consulta.
 - Que resulte económicamente más viable.
 - Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.
 - A una instrucción específica del nivel directivo.
- d. *Manual de técnicas es un documento que agrupa los principios y técnicas necesarias para la realización de una o varias actividades o funciones en forma total o parcial.*
- e. *Manuales de ventas es un instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, tal como:*
- Descripción de productos y/o servicios.
 - Mecanismos para llevarlas a cabo.
 - Políticas de funcionamiento.
 - Estructura del equipo de trabajo.
 - Análisis ambiental.
 - División territorial y Medición del trabajo.
- f. *Manual de producción es un elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.*
- g. *Manual de finanzas es un documento que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, conservación y control.*
- h. *Manuales de operación son utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.*
- i. *Manuales de sistemas es un instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etcétera, de una organización.*
- j. *Manual de Organización y Funciones es un archivo técnico de carácter normativo de dirección organizacional donde se detalla y se define las funciones bases y específicas, las relaciones de carácter jerárquico y de coordinación, también contiene los requisitos necesarios para ocupar el puesto de trabajo. (BVS, 2014)*

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables. (Gog.mx, 2018).

Las Normas Internacionales de Contabilidad son un conjunto de estándares con el fin de establecer cómo deben presentarse los estados financieros, desde lo que debe presentarse hasta la forma en que debe presentarse. Estas normas fueron emitidas por el IASC (Internacional Accounting Standards Committee); las nuevas normas de contabilidad emitidas por este comite ahora son conocidas como NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera). (Rodriguez, 2015).

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. Las NIIF permiten que la información de los estados financieros sea comparable y transparente, lo que ayuda a los inversores y participantes de los mercados de capitales de todo el mundo a tomar sus decisiones. (Gestión, 2013)

Símbolo	Significado
	Inicio o término: Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo o Almacenamiento: Indica que se guarde un documento en forma temporal.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector: Representa un conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	Operaciones Manuales: Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

Nota: Tomado de Simbología de Flujograma

Figura 1 Simbología de Flujograma

Capítulo II

2. Marco Metodológico

2.1 Tipo de Investigación

La Investigación Exploratoria será la primera fase que cumpla un investigador, sobre un objeto de estudio que resulte desconocido para él, o incluso también para el resto de la comunidad profesional del campo en el que se realice la investigación, careciendo entonces de antecedentes que puedan orientar la investigación emprendida. (Vargas Tinta, 2017).

El tipo de investigación que se empleará es de carácter exploratorio, dado que por medio de este método se indagarán los problemas que actualmente se presentan en la empresa Centro Electromecánico C.A. de esta manera verificar cuales son las principales problemáticas para posteriormente proponer el diseño del Manual.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Miro, 2016).

La investigación cuantitativa busca cuantificar los datos y, en general, aplica algún tipo de análisis estadístico. Siempre que se atiende un problema nuevo de investigación, debe ser precedida por investigación cualitativa propia. (Malhotra, 2014, pág. 137)

Se aplicará también la investigación descriptiva y cuantitativa fundamentada en encuestas con el propósito de determinar las características primordiales de cada una de las funciones, evaluando las principales debilidades para determinar la ejecución y adaptación del manual de procesos en la Compañía.

1.2 Técnicas e Instrumentos

La realización del estudio diagnóstico integral de una comunidad determinada, requiere de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos e información, que permitan ampliar y profundizar el estudio. (Contreras, 2013)

Se empleará modelos estadísticos con la aplicación de entrevistas dirigida al gerente y contralor de la empresa, así como a los empleados específicamente del área contable mediante encuestas, cuya finalidad es reconocer las características que permitan desarrollar el tema de estudio.

La aplicación de investigación cuantitativa es necesaria porque se busca identificar datos junto a su análisis estadístico. Por lo tanto, las técnicas para la recolección de información son las siguientes:

- Entrevista al Gerente de la empresa.
- Entrevista al Contralor de la empresa.
- Encuesta a empleados de la empresa.

2.2.1 Encuesta

“Método para generar información estadística mediante la captación de datos para un subconjunto de unidades seleccionadas de la población objeto de estudio”. (Instituto Nacional y Geografía, 2015, pág. 83)

2.2.2 Entrevista

“Es una técnica de recolección de datos que permite acercarse a la fuente original de datos e información se requiere tres etapas: preparar la entrevista, entrevistar y cerrar”. (Baca Urbina, Solares Soto, & Acosta Gonzaga, 2014, pág. 129)

2.3 Población

“El universo o también llamado población, es el número total de elementos como personas, empresas, productos, cosas, procesos, servicios, que tienen alguna característica o cualidad en común para ser investigada, que ocupan determinado espacio físico”. (Aquiahuatl Torres, 2015, pág. 39)

2.3.1 Empleados

La Población estará conformada por el personal del área administrativa de la empresa Centro Electromecánico C.A. En su totalidad consta de 07 personas las cuales están distribuidas por diferentes áreas. En el APÉNDICE I se encuentran las preguntas realizadas a los empleados.

Tabla 1 Empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Departamentos	Número de empleados
Gerente	1
Contralor	1
Auxiliar Contable	2
Jefe de Talento humano	1
Vendedor	2
Total	7

Nota: Tomado del área contable de la empresa.

Capítulo III

Presentación y análisis de resultados

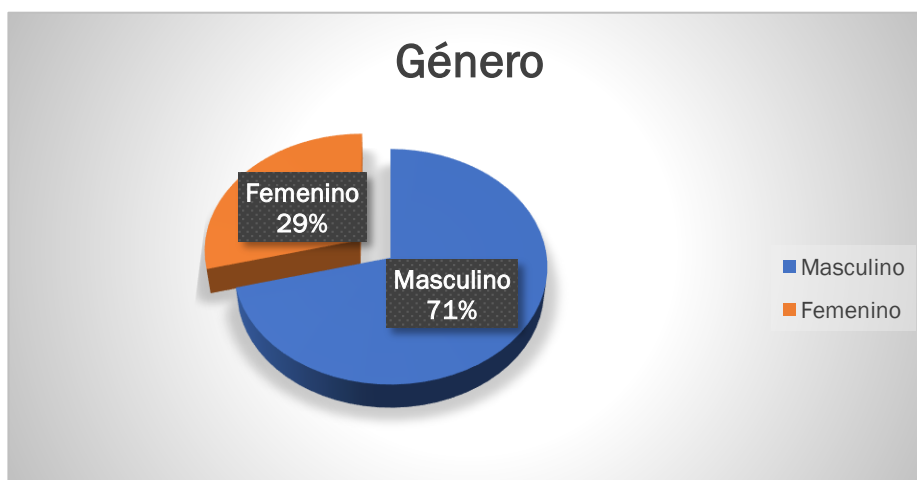
3. Tabulación de Encuestas al personal de la empresa Centro Electromecánico C.A

Pregunta 1. Género

Tabla 2 Género

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Masculino	5	71%
Femenino	2	29%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 2 Género

Análisis

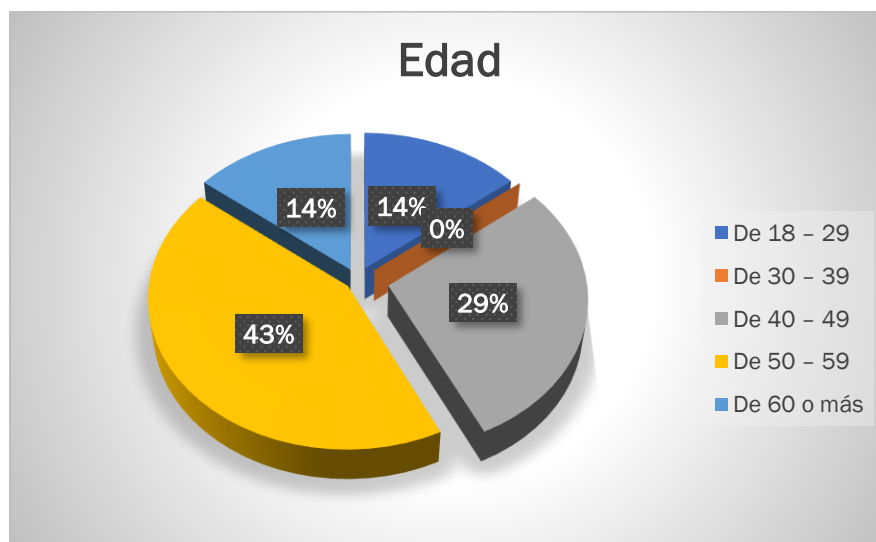
Un 71% de los empleados son de género Masculino, mientras el 29% corresponde al género femenino. Del 100% en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A.

Pregunta 2 Edad

Tabla 3 Edad

Respuestas	Empleados	Porcentaje
De 18 – 29	1	14%
De 30 – 39	0	0%
De 40 – 49	2	29%
De 50 – 59	3	43%
De 60 o más	1	14%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 3 Edad

Análisis

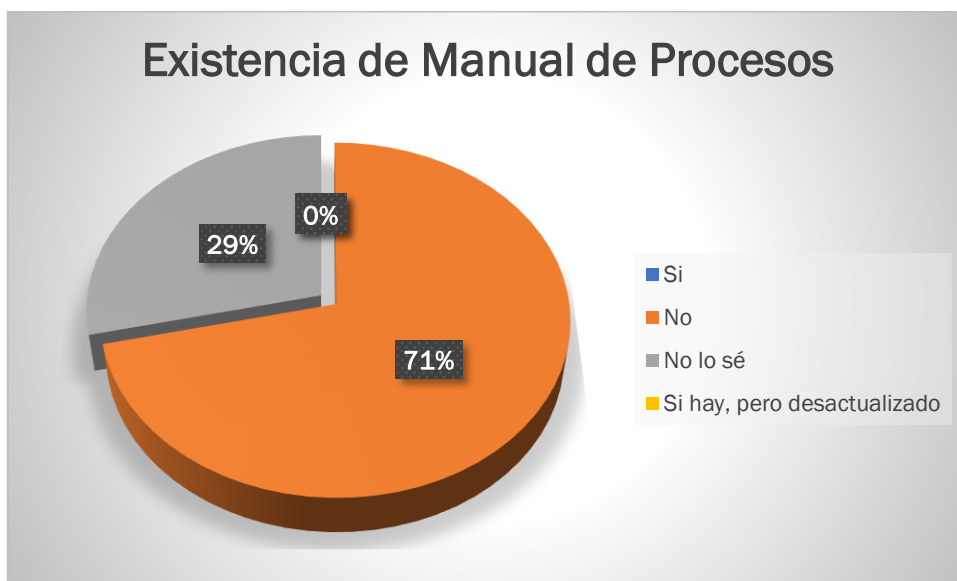
Del total de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, un 43% corresponde a edades de 50 a 59 Años, el 29% a edades de 40 a 49 años, mientras que en las edades De 18 a 29 años y De 60 a más años comparten la proporcionalidad del 14%. Esto indica que dentro del área contable laboran más personas que pasan los 50 años.

Pregunta 3 ¿Sabe usted si en la empresa existen manuales de procesos?

Tabla 4 Existencia de Manual de Procesos

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	71%
No lo sé	2	29%
Si hay, pero desactualizado	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 4 Existencia de Manual de Procesos

Análisis

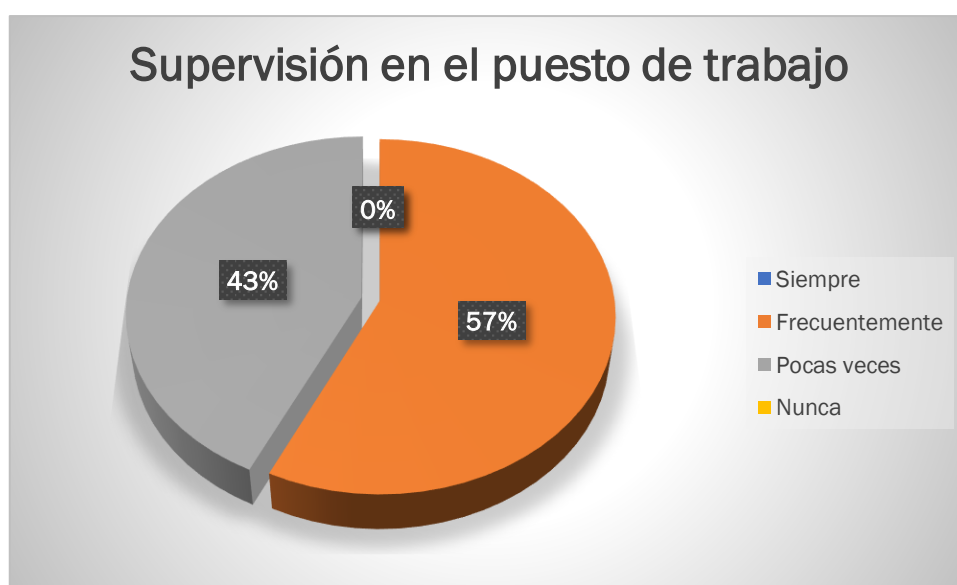
El 71% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, manifestaron que no existe un Manual de procesos en ninguna área. El 29% no tienen noción que haya un manual. Implica que la empresa no posee un referente guía indispensable para el correcto planteamiento de las funciones.

Pregunta 4 ¿Usted es Supervisado dentro de su puesto de trabajo?

Tabla 5 Supervisión en el puesto de trabajo

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	4	57%
Pocas veces	3	43%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 5 Supervisión en el puesto de trabajo

Análisis

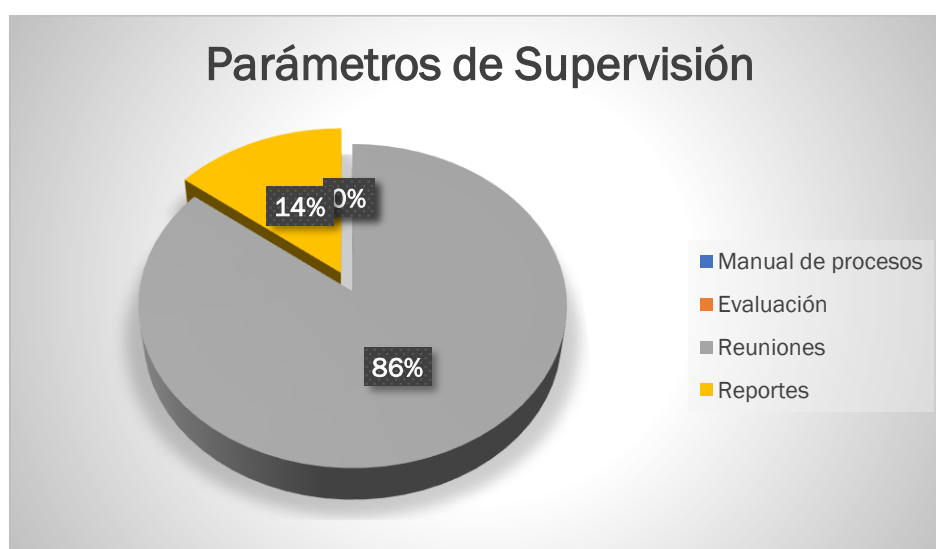
En la encuesta realizada a la población de empleados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, el 57% es frecuentemente supervisado por la persona a cargo y el 43% según encuestas son pocas veces supervisados. Por lo tanto, esto implica la importancia de tener un Manual de procesos en el área contable.

Pregunta 5 ¿Cuáles son los parámetros utilizados para la supervisión?

Tabla 6 Parámetros de supervisión

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Manual de procesos	0	0%
Evaluación	0	0%
Reuniones	6	86%
Reportes	1	14%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 6 Parámetros de supervisión

Análisis

El 86% de los encuestados en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A, manifiesta que los parámetros que usan para realizar supervisiones son en base a reuniones que mantienen con gerencia, mientras el 14% de los encuestados indica que es mediante reportes. Esto muestra la necesidad de tener un manual de procesos.

Pregunta 6 ¿En las funciones que usted ejerce hay personas a su cargo?

Tabla 7 Existencia de personas en el cargo

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
No lo sé	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 7 Personas a cargo

Análisis

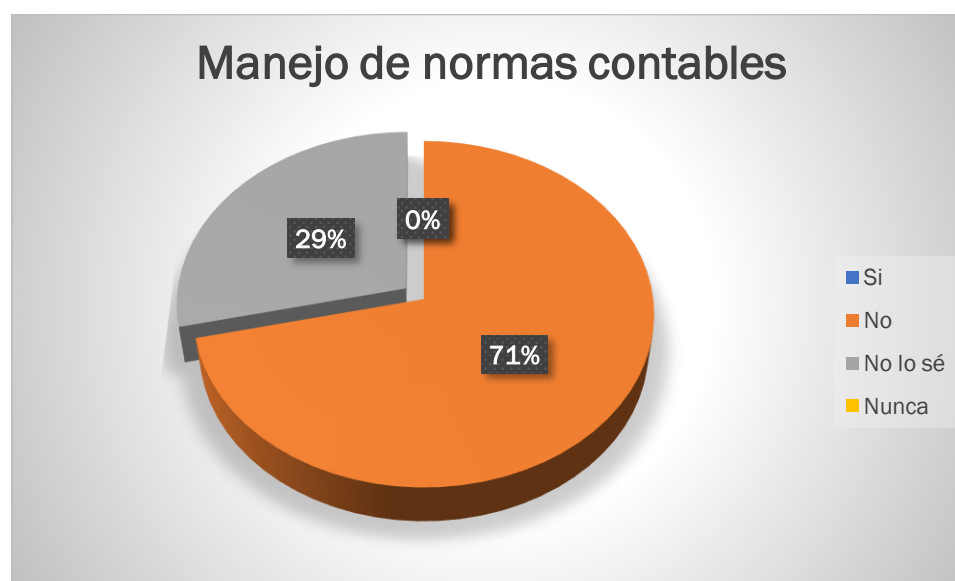
Se puede observar que de acuerdo a los datos representados el 100% de los empleados del área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A, no posee personal a su cargo por dicha razón no es necesario tener a cargo personas para cumplir ciertas funciones.

Pregunta 7 ¿Sabe usted si en la empresa se manejan en base a las normas contables?

Tabla 8 Manejo de normas contables

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	71%
No lo sé	2	29%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 8 Manejo de normas contables

Análisis

El 71% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, manifestaron que no se manejan en base de normas contables. El 29% no tienen conocimiento sobre el manejo de normas contables. Esto se debe a que la empresa no cuenta este referente guía indispensable donde se apliquen dichas normas.

Pregunta 8 ¿Sabe usted si en la empresa aplican procedimientos relacionado a la actividad que realizan en el área contable?

Tabla 9 Aplicación de procedimientos

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	71%
No lo sé	2	29%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 9 Procedimientos relacionado al área contable

Análisis

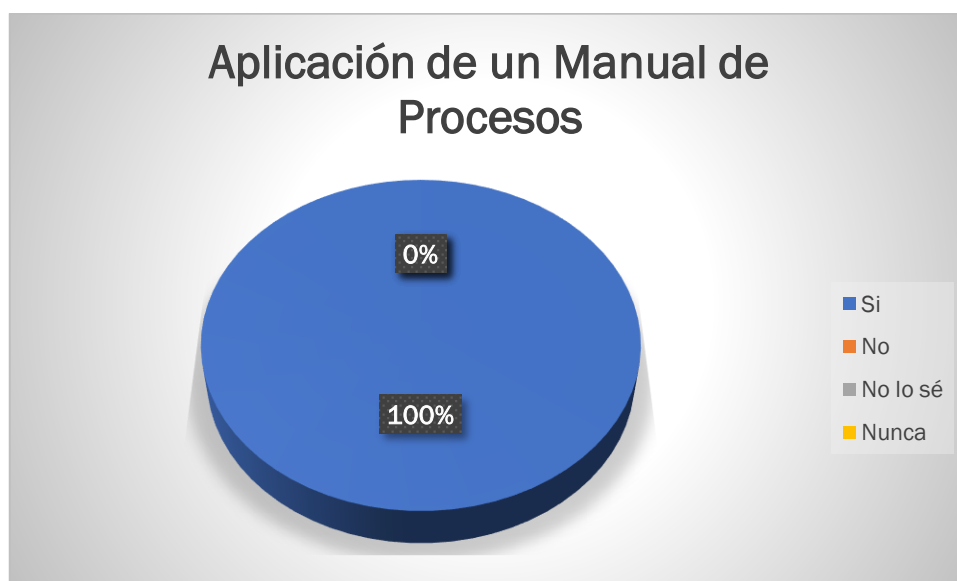
El 71% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, manifestaron que no se aplican procedimientos relacionados al área contable. El 29% no tienen conocimiento sobre dichos procedimientos. Esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual que detalle las procesos y funciones a seguir.

Pregunta 9 ¿Cree usted que la aplicación de un manual de procesos contribuirá al desarrollo de nuevas actividades?

Tabla 10 Aplicación de un Manual de Procesos

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
No lo sé	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 10 Aplicación de un Manual de Procesos

Análisis

El 100% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, están de acuerdo en que la aplicación de un manual de procesos contribuirá en el desarrollo de nuevas actividades, lo cual motiva a continuar en el diseño de un manual de procesos.

Pregunta 10 ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos disminuirá los errores en las operaciones y por ende en los procesos?

Tabla 11 Disminución de errores en operaciones y procesos

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
No lo sé	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 11 Disminución de errores en operaciones y procesos

Análisis

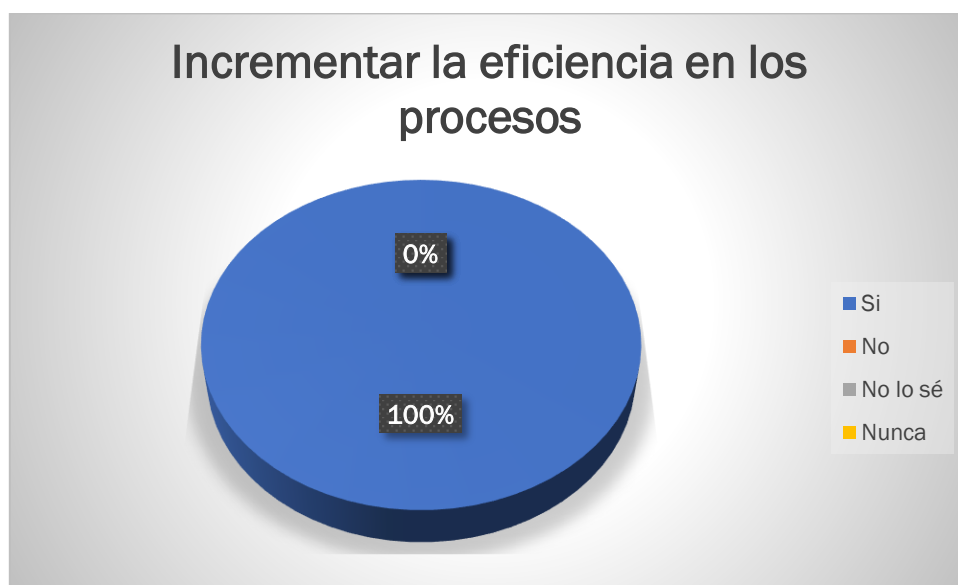
Se puede observar que el 100% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, considera aplicación de un manual de procesos disminuirá los errores y mejora en las operaciones.

Pregunta 11 ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos contribuirá a incrementar la eficiencia en los procesos?

Tabla 12 Incrementar la eficiencia en los procesos

Respuestas	Empleados	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
No lo sé	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 12 Incrementar la eficiencia en los procesos

Análisis

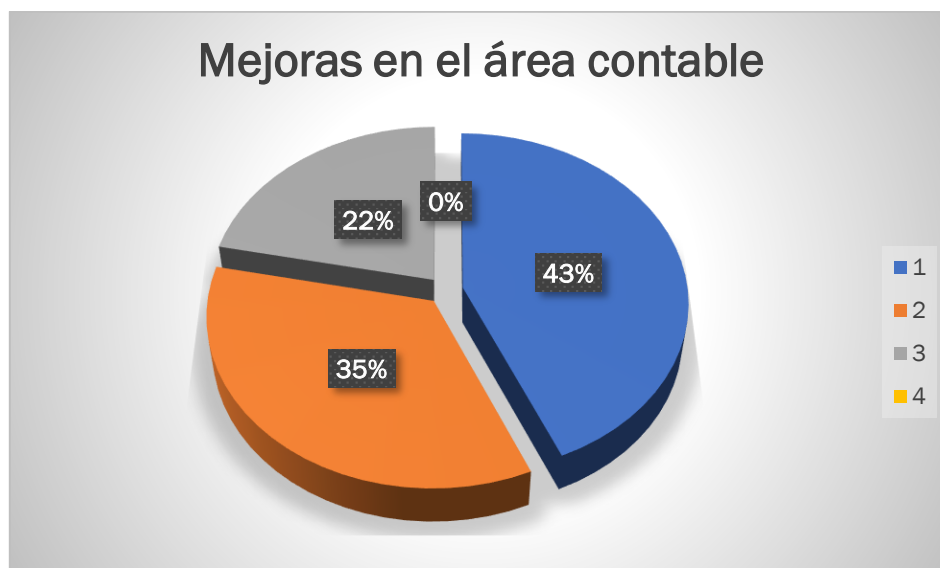
Se puede observar que el 100% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, considera de un manual de procesos contribuirá a incrementar la eficiencia en los procesos.

Pregunta-12 En su opinión la aplicación de un manual de procesos en qué proporción incrementará mejoras en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A

Tabla 13 Mejoras en el área contable

Respuestas	Empleados	Porcentaje
100%	6	86%
80%	1	14%
50%	0	0%
0%	0	0%
Total	7	100%

Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A



Nota: Tomado de empleados de la empresa Centro Electromecánico C.A

Figura 13 Mejoras en el área contable

Análisis

Un 86% de los encuestados del área contable en la empresa Centro Electromecánico C.A, piensan que dicho manual de procesos incrementaría en su 100% mejoras en el área contable, mientras que el 14% manifiestas que un 80% ayudaría en mejoras la aplicación del manual de procesos.

Entrevista al Contralor

Objetivo: Obtener información sobre la necesidad de diseñar un Manual de procesos

Técnica de recopilación de datos

1. **En su experiencia como contralor ¿Cree usted que un manual de procesos debe ser un documento necesario en su implementación para mejorar las operaciones en el área contable? ¿Po qué?**

Sí, porque toda implementación de procesos debe estar ligados a la actualidad. Ahora lo llevan dentro de las empresas, industrias o departamentos

2. **¿Toda compañía debe contar con un manual de procesos? ¿Por qué?**

Sí, porque permite una rotación en el personal administrativo de la manera correcta, pienso que los procesos varían según el entorno dando la posibilidad de socializar al personal.

3. **¿Qué beneficios cree usted contribuirá en la implementación de un manual de procesos?**

La aplicación de un manual proporciona muchos beneficios:

- Seguir normas implementadas por la compañía suponiendo el caso de algún reemplazo o entrada de un nuevo empleado.
- Permitir como puede proceder y actuar el personal.
- Ayuda a socializar con todos los miembros de diversos departamentos.
- Acortar los pasos para la ejecución de las actividades correspondientes al área contable.
- Permitir estar al día con las regulaciones o leyes.
- Optimizar los recursos y mejora en el tiempo.

4. **Si una empresa quiere a futuro tener un mejor desempeño de calidad contribuirá el manual de procesos a lograr mejorar esto en el área contable.**

Eventualmente se necesita dar información eficiente a Gerencia para permitir tomar decisiones lo cual el tiempo es un factor clave al aplicar el manual ayudará a entregar informes a tiempo.

Entrevista al Gerente General

Objetivo: Levantar datos para sustentar el trabajo de investigación referente a la aplicación de un Manual de procesos en el área contable.

Técnica de recopilación de datos

1. **¿La compañía tiene un modelo guía de procesos para cada área? ¿Por qué?**
No, porque no contamos con un plan estratégico para sus diferentes áreas, tampoco con los recursos para implementarlos.
2. **¿La compañía posee un modelo guía de procesos para el área contable? ¿Por qué?**
No, porque no se ha realizado un estudio a profundidad de los beneficios que implicaría tener un manual de funciones y/o Procesos.
3. **¿Cómo es el manejo del personal respecto al proceso contable de la compañía?**
Este cargo lo asume el contralor de la empresa, controla los libros contables, adquisiciones, ventas, etc. Realizando reportes de forma mensual.
4. **¿Considera usted que es necesario un Modelo guía de procesos para el área contable? ¿Por qué?**
Si porque permite tener un óptimo manejo de operaciones de cada cargo y obtener mayor satisfacción.
5. **¿Qué aspectos consideraría que deben ser incluidos prioritariamente en dicha guía?**
Aspectos como el orden, clasificación, registros, eficiencia estos aspectos involucran mejoras no solo en la parte contable sino en función general de las áreas ya que servirían de un modelo.
6. **¿Cuál considera usted que radica la importancia y utilidad de un Modelo guía de procesos para el área contable?**
La importancia radica en que la aplicación de este instrumento es útil para orientar a los colaboradores en mejorar los procesos administrativos, facilitando la concreción de deberes y responsabilidades.

Capítulo IV

4. Propuesta

4.1 Diseño de un manual de procesos para el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A

Considerando la recopilación de información, datos cuantitativos, cualitativos y definiciones obtenidas del marco teórico, se propone como solución a la problemática en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A, un Manual de Procesos diseñado.

Al culminar la investigación se sugiere facilitar su implementación y ser aprobado por la máxima autoridad del cargo administrativo de la empresa. Posterior a la autorización se procede a distribuir la entrega del manual, en ediciones completas a cada uno de los integrantes del área contable.

Etapas para la ejecución de la propuesta

- Definir el área y proceso en el que se llevan a cabo labores contables.
- Realizar flujograma correspondiente a las actividades de los procesos contables.
- Diseño del manual de procesos para el área contable.
- Detallar las funciones con los respectivos perfiles del personal de la empresa Centro Electromecánico C.A en los cuales se aplicarán las funciones y actividades.

A continuación, luego del proceso aplicado se incluye el Manual diseñado integrado con las respectivas funciones y procesos a ser aplicados por el cargo asignado.

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA
EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA
CENTRO ELECTROMECHANICA C.A.**

FECHA DE ELABORACIÓN: JULIO / 2018	VERSIÓN: 1.1	ELABORADO POR: LITARDO QUIROZ CRISTOPHER JOEL CAMPOVERDE MORA VÍCTOR GREGORIO
--	----------------------------	--

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 1/39</u>
---	--------------------	------------------

4.2 Introducción

Actualmente las organizaciones pequeñas, medianas y grandes ha evidenciado la necesidad de tener un documento escrito en el cual sea una guía o referente de procedimientos, esto aporta a que el personal nuevo conozca y se acople con los procesos diarios de cada área.

El propósito de diseñar el manual de procesos en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A es poder establecer lineamientos que ayudará en el futuro a mejorar las funciones específicas mediante revisión y actualización de los sistemas, procedimientos y estructuras.

El presente manual tiene como objetivo, tener un registro actualizado correspondiente a los procesos del área contable, y poder alcanzar las metas propuestas sirviendo de elemento guía primordial

Importante mencionar que el manual deberá revisarse de manera periódica tomando en cuenta la fecha de actualización, dado a las actualizaciones constantes que se apliquen en el manual. Las aprobaciones deben pasar por el registro y análisis de las personas asignadas en este caso de estudio corresponde al Gerente General, Contralor y Jefe de Talento Humano.

Cada vez que se genere actualizaciones deben darse a conocer a todos los partícipes del área contable ya sea este en formato digital o impresos.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 2/39</u>
---	--------------------	------------------

4.3 Objetivo y Alcance

Servir de guía al personal del área contable, mediante lineamientos los cuales procedan a través de documentos sobre las actividades y directrices a seguir.

4.4 Propósito del Manual

El presente manual tiene como propósito lo siguiente:

- Dar a conocer los procedimientos a realizarse.
- Determinar las funciones.
- Ofrecer información sobre los procedimientos al personal.
- Permitir la evaluación de Auditoria Externa
- Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones
- Servir de referencia en materia de control interno.
- Complementar la correcta aplicación de las actividades
- Ordenar los procesos
- Experimentar un buen ambiente laboral.

4.5 Importancia del Manual

El manual será para el correcto desempeño del personal administrativo, para evitar errores, información no confiable, incumplimiento de normas, etc. Debido a no tener un referente provoca estos efectos.

4.6 Base Legal

- CÓDIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR
- LEY DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO
- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 3/39</u>
---	--------------------	------------------

4.7 Área Contable

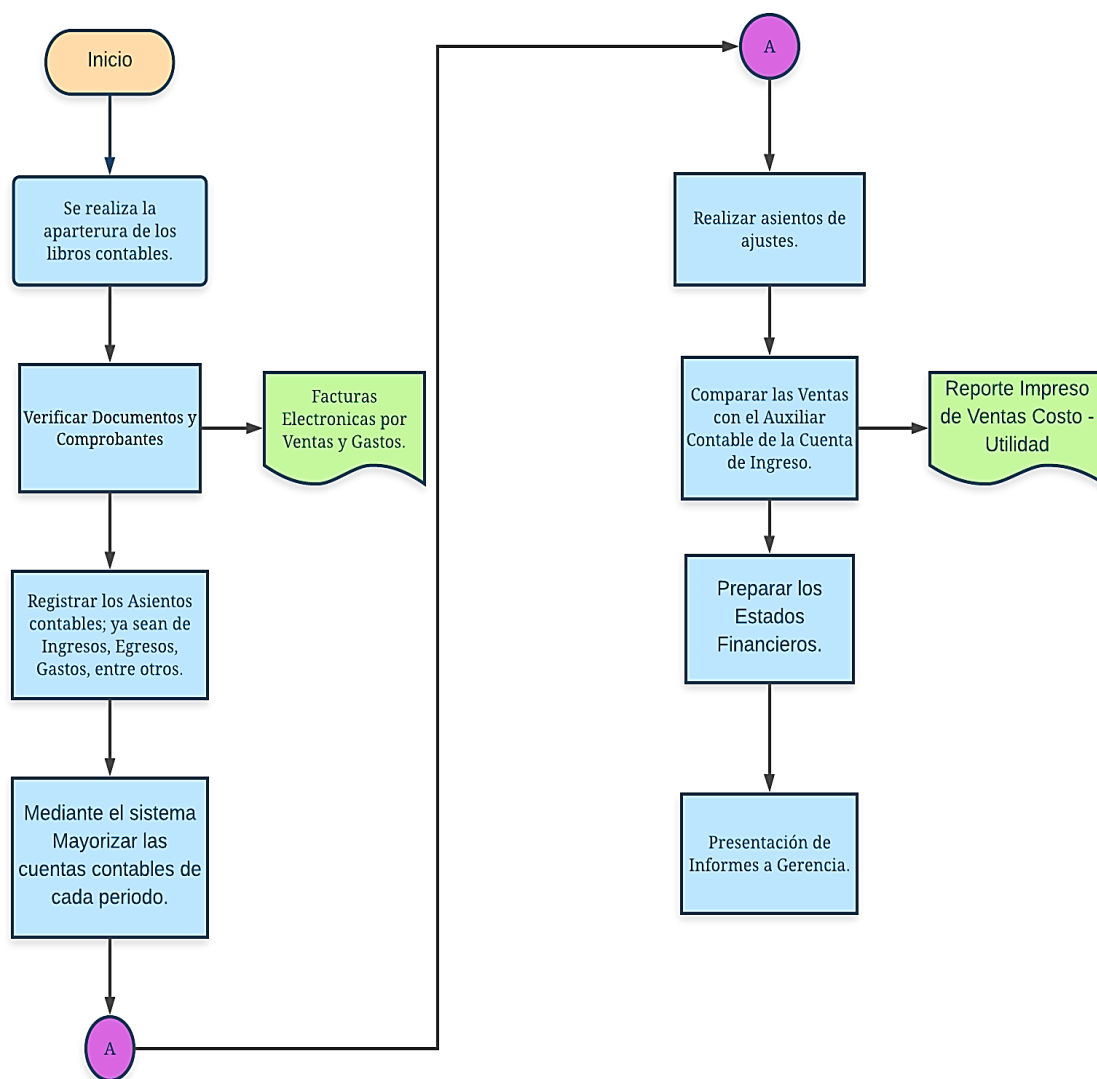
Se procede a realizar las descripciones de los procedimientos que se ejecutan al inicio del ciclo contable, de esta manera permite al colaborador seguir de manera simultánea las funciones a emplear, ver tabla No 14 ciclo contable.

Tabla 14 Ciclo Contable

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Ciclo Contable	Se realiza la apertura de los libros contables.	Contabilidad	Auxiliar Contable	
	Verificar Documentos y Comprobantes			Facturas Electrónicas por Ventas y Gastos.
	Registrar los Asientos contables; ya sean de Ingresos, Egresos, Gastos, entre otros.			
	Mediante el sistema Mayorizar las cuentas contables de cada periodo.			
	Realizar asientos de ajustes.			
	Comparar las Ventas con el Auxiliar Contable de la Cuenta de Ingreso.			Reporte Impreso de Ventas Costo - Utilidad
	Preparar los Estados Financieros.			
	Presentación de Informes a Gerencia.			

	MANUAL DE PROCESOS	Pág. 4/39
---	--------------------	-----------

Mediante la aplicación del flujograma, ver figura No 14. Se indica los procesos descritos anteriormente, para un correcto entendimiento relacionado al inicio del ciclo contable.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al ciclo contable

Figura 14 Flujograma del Ciclo Contable

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 5/39</u>
---	--------------------	------------------

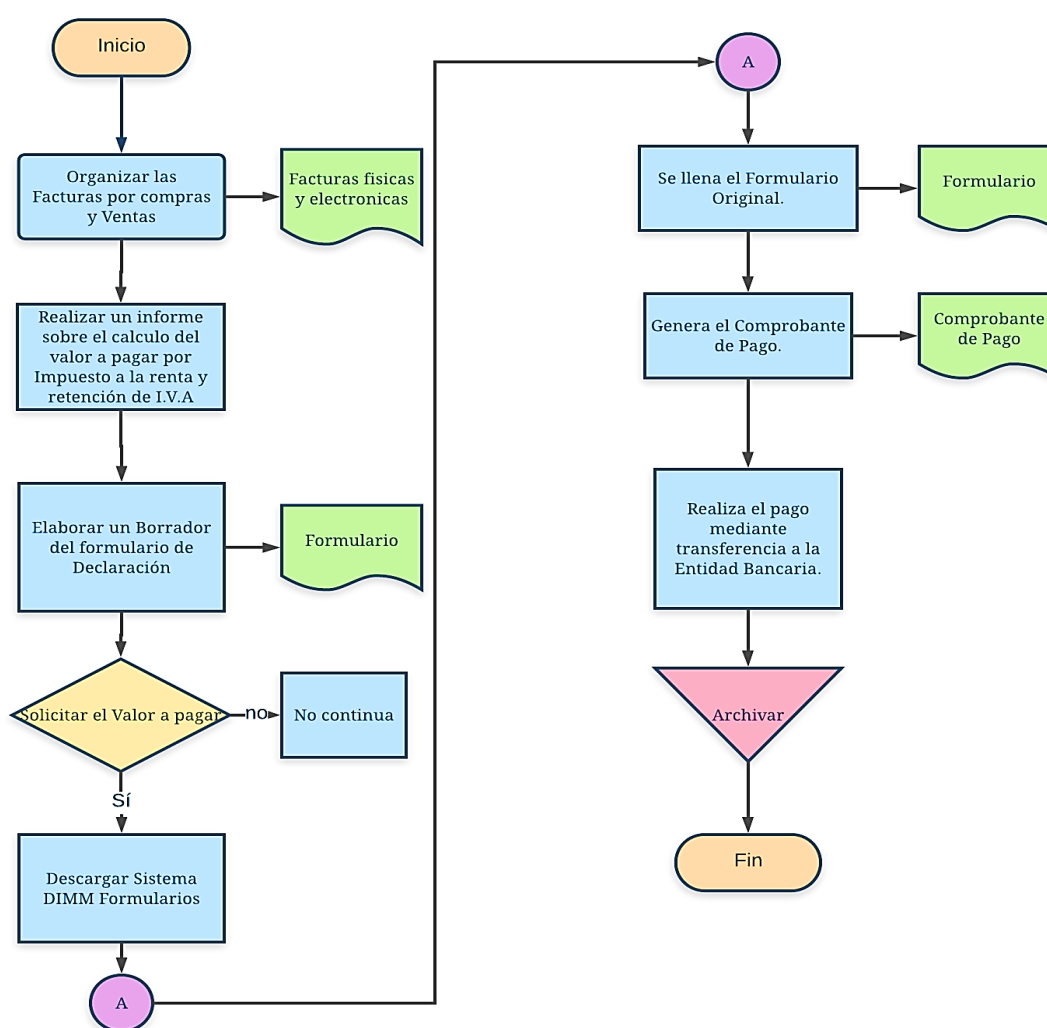
4.8 Pago de impuestos (Impuesto al Valor Agregado e Impuesto a la renta)

Los impuestos generalmente es uno de los medios por el cual el gobierno obtiene ingresos, beneficia la construcción de obras, escuelas, hospitales e incrementa la economía del país. Por ello es importante que las empresas realicen sus declaraciones de impuestos al día y evitar sanciones. A continuación, se presenta los procesos adecuados en la cual el auxiliar contable debe elaborar la declaración de impuestos. Ver tabla No 15 Pago de Impuestos.

Tabla 15 Pago de Impuestos

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Declaración de Impuestos	Organizar las Facturas por compras y Ventas	Contabilidad	Auxiliar Contable	Facturas físicas y electrónicas
	Realizar un informe sobre el cálculo del valor a pagar por Impuesto a la renta y retención de I.V.A			
	Elaborar un Borrador del formulario de Declaración			Formulario
	Solicitar el Valor a pagar			
	Descargar Sistema DIMM Formularios			
	Se llena el Formulario Original.			Formulario
	Genera el Comprobante de Pago.			Comprobante de Pago
	Realiza el pago mediante transferencia a la Entidad Bancaria.			
	Archivar los Documentos			Orden de pago, Formularios y Anexos.

A través del siguiente flujograma ver figura 15. Se emplea los procesos a seguir para que el auxiliar contable realice de manera correcta la declaración de impuestos a la renta e I.V.A. y poder presentar un informe adecuado con el valor a declarar.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Pago de Impuestos.

Figura 15 Pago de Impuestos

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 7/39</u>
---	--------------------	------------------

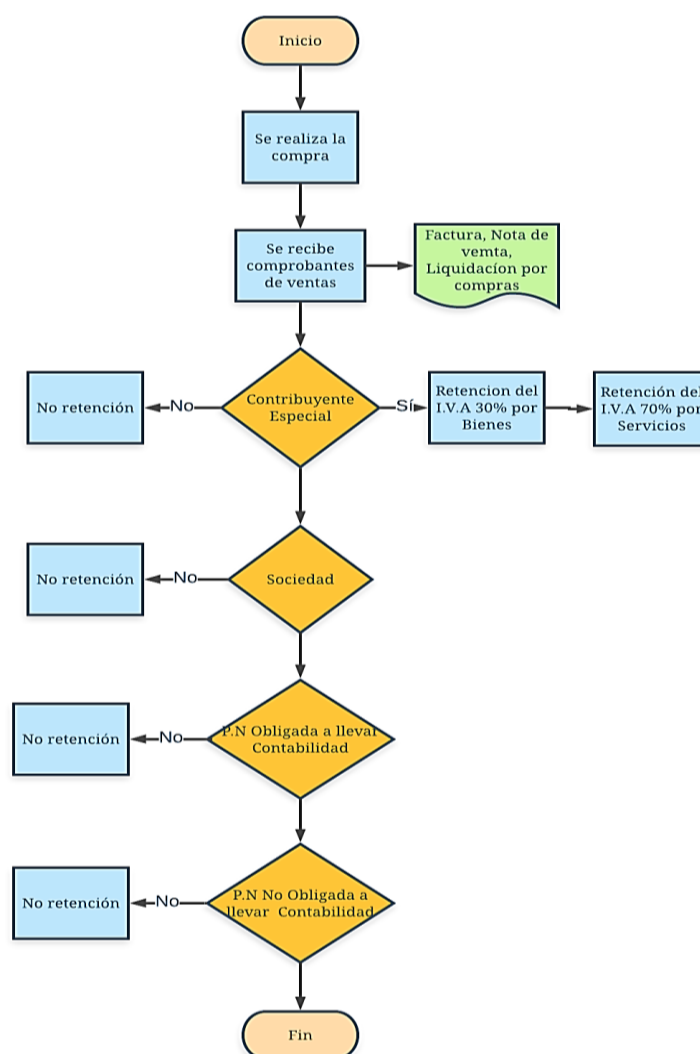
4.9 Proceso para la declaración del I.V.A

La declaración del I.V.A corresponde al impuesto que se grava al valor de las transferencias locales o importaciones, en todas sus etapas de comercialización. Es importante que de manera mensual se realice la declaración del I.V.A correctamente, por ende, se procede a describir los procesos a seguir por el Auxiliar contable para su realización. Ver tabla No 16 Declaración del I.V.A.

Tabla 16 Declaración del I.V.A

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Declaración del I.V.A	Se realiza las compras	Contabilidad	Auxiliar Contable	
	Se recibe comprobante de ventas (Si es contribuyente especial se debe registrar la retención).			Facturas Físicas o Electrónicas
	La retención será por Bienes el 30%			
	La retención será por Prestación de Servicios el 70%			
	Liquidación de Compras 100%			

En el siguiente flujograma ver figura No 16. Se puede visualizar el proceso correcto en el cual el auxiliar contable debe seguir para registrar los comprobantes de I.V.A correspondientes a las facturas de ventas tomando en consideración que la empresa Centro Electromecánico C.A es de tipo Sociedad dentro del marco legal y tributario.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al proceso de la Declaración del I.V.A.

Figura 16 Declaración del I.V.A

	MANUAL DE PROCESOS	Pág. 9/39
---	--------------------	-----------

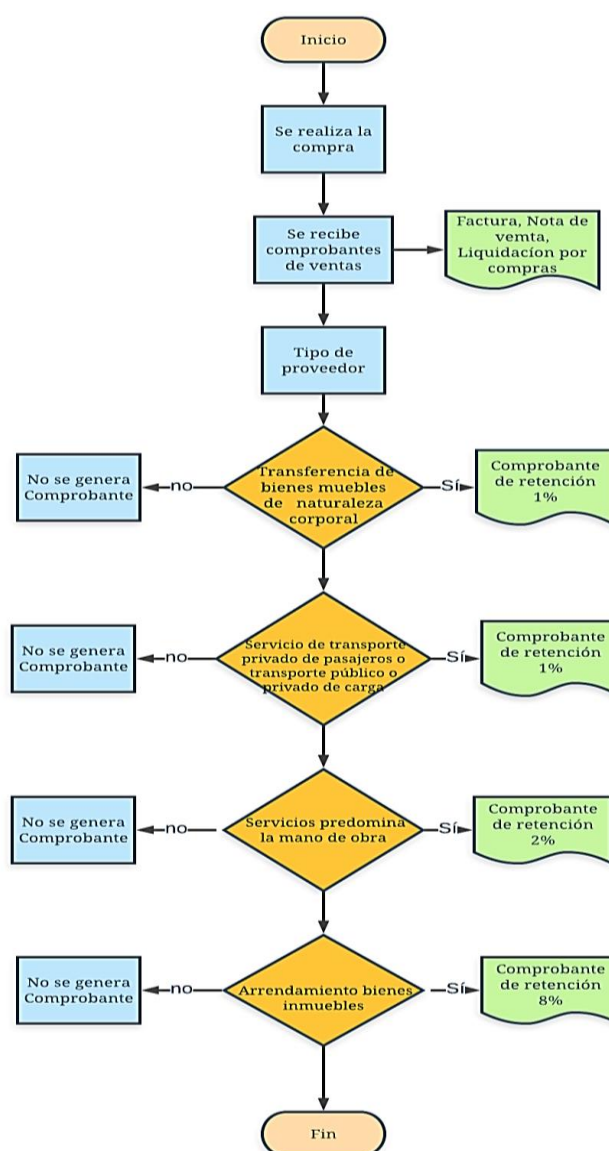
4.10 Proceso para la declaración del Impuesto a la Renta

Toda persona Jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad que pague por la realización de compras efectuadas, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta. Este mismo está obligado a entregar el comprobante de retención, dentro de los cinco días laborales de haber recibido el comprobante de venta. A continuación, en la tabla No 17. Se puede visualizar el proceso adecuado que debe seguir el auxiliar contable para cumplir con este requisito.

Tabla 17 Declaración del Impuesto a la Renta

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Declaración Impuesta a la renta	Se realiza las compras	Contabilidad	Auxiliar Contable	
	Se recibe comprobante de venta			Facturas Físicas o Electrónicas
	Tipo de Proveedor.			
	Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal (1%)			Comprobante de Retención
	Servicio de transporte privado de pasajeros o transporte público o privado de carga (1%)			Comprobante de Retención
	Servicios predomina la mano de obra (2%)			Comprobante de Retención
	Arrendamiento bienes inmuebles (8%)			Comprobante de Retención

Para una mejor apreciación de los procesos a seguir para la correcta declaración del Impuesto a la renta es importante conocer ciertos porcentajes aplicados a Bienes y Servicios, mediante el siguiente flujograma ver figura No 17. Se visualiza los procesos correspondientes.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al proceso de la Declaración del impuesto a la Renta.

Figura 17 Flujograma Declaración del Impuesto a la Renta

	MANUAL DE PROCESOS	Pág. 11/39
---	--------------------	------------

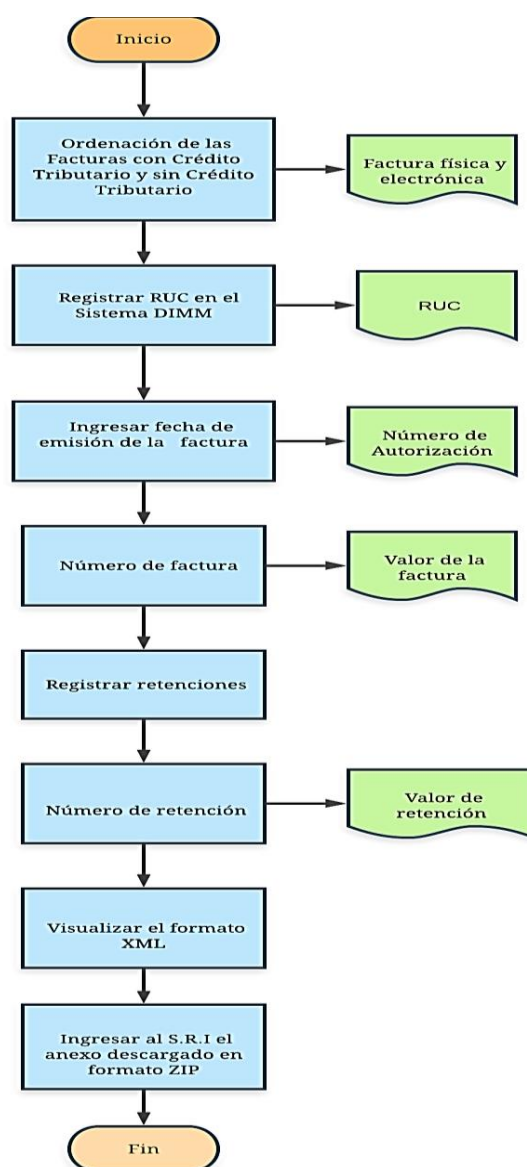
4.11 Proceso para la Elaboración de Anexo Transaccional Simplificado.

Este tipo de anexo corresponde a un reporte detallado relacionado a las transacciones comerciales de compras, ventas, exportaciones y retenciones en la fuente e I.V.A, emitidas y recibidas. Para ello en el siguiente cuadro ver tabla No 18. Se procede a indicar los procesos a seguir por el auxiliar contable, para cumplir correctamente con este requisito.

Tabla 18 Anexo Transaccional

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Anexo Transaccional	Ordenación de las Facturas con Crédito Tributario y sin Crédito Tributario	Contabilidad	Auxiliar Contable	Factura física y electrónica
	Registrar RUC en el Sistema DIMM			RUC
	Ingresar fecha de emisión de la factura			
	Número de Autorización			
	Número de factura			
	Valor de la factura			
	Registrar retenciones			
	Número de retención			
	Valor de retención			
	Visualizar el formato XML			
	Ingresar al S.R.I el anexo descargado en formato ZIP			

Mediante un flujograma ver figura No 18. Se presenta los procesos a seguir para que el auxiliar contable realice la elaboración del anexo transaccional simplificado acorde a las declaraciones del impuesto a la renta y del impuesto al valor agregado que se declaran cada mes.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Anexo Transaccional Simplificado

Figura 18 Anexo Transaccional

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág.13/39</u>
---	--------------------	------------------

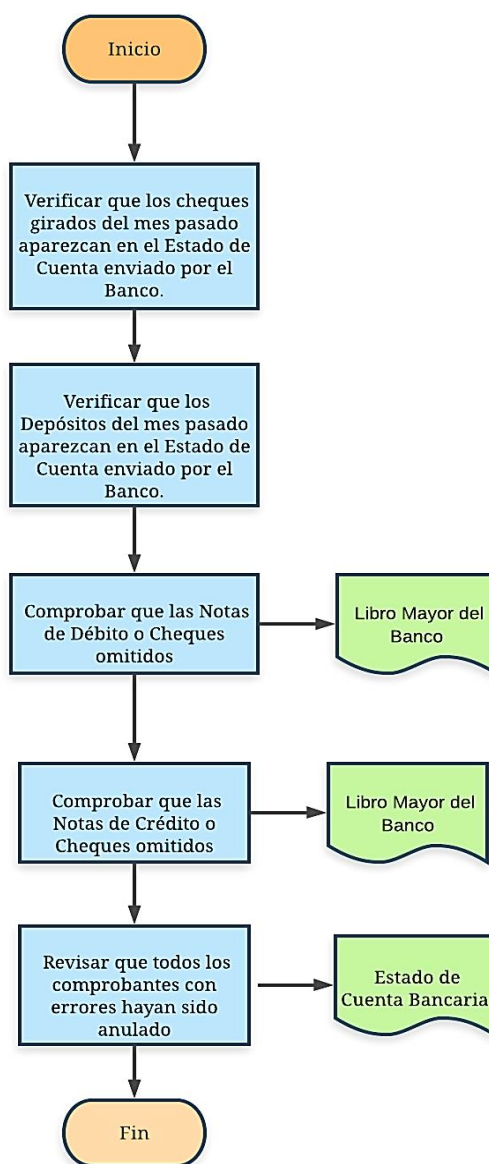
4.12 Proceso para la Elaboración de la Conciliación Bancaria.

La conciliación de una cuenta bancaria corresponde al proceso que permite conciliar los valores económicos que la empresa posee registrado en una entidad Bancaria, a continuación, en la tabla No 19. Se visualiza los procesos adecuados que debe guiarse el auxiliar contable para realizar el control de la conciliación bancaria de manera eficiente.

Tabla 19 Conciliación Bancaria

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Conciliación Bancaria	Verificar que los cheques girados del mes pasado aparezcan en el Estado de Cuenta enviado por el Banco.	Contabilidad	Auxiliar Contable	
	Verificar que los Depósitos del mes pasado aparezcan en el Estado de Cuenta enviado por el Banco.			
	Comprobar que las Notas de Débito o Cheques omitidos			Libro Mayor del Banco
	Comprobar que las Notas de Crédito o Cheques omitidos			Libro Mayor del Banco
	Revisar que todos los comprobantes con errores hayan sido anulados			Estado de Cuenta Bancaria

Mediante un flujograma ver figura No 19 se estable los procesos correspondientes a la elaboración de la conciliación bancaria.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente a la Conciliación Bancaria.

Figura 19 Conciliación Bancaria

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 15/39</u>
---	--------------------	-------------------

Para la ejecución de los procesos en el área contable es importante que el área de Talento Humano realice el respectivo reclutamiento del personal.

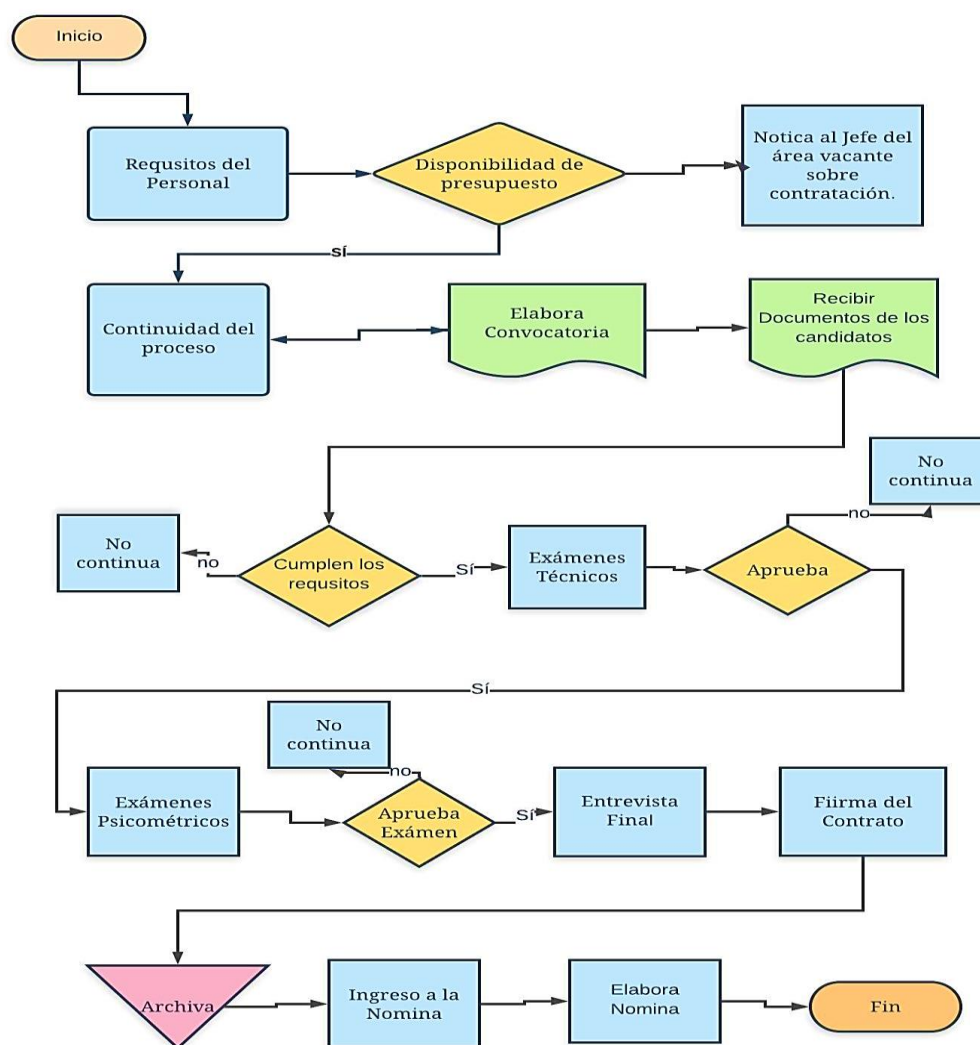
Proceso de reclutamiento y Selección del Personal

El área de talento humano se relaciona con el área contable ya que aspectos como el reclutamiento del personal Administrativo, pasan por diferentes pruebas para aplicar un puesto en el que se esté necesitando, el ingreso a nómina de un personal nuevo contratado implica el registro de beneficios sociales (Fondo de Reserva, Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo, Vacaciones). La parte contable debe estar al tanto que el cálculo de estos beneficios sea correcto para proceder a realizar el pago al colaborador. Ver tabla No 20 Reclutamiento.

Tabla 20 Reclutamiento y Selección del Personal

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Reclutamiento y Selección del Personal	Llenar los requisitos básicos en el Formulario RP-001.	Talento Humano	Jefe de Talento Humano	Requisitos del personal.
	Verificar que exista disponibilidad de presupuesto.			
	Notificar al Jefe del área vacante, si se procede continuar con el reclutamiento del personal.			
	Elaborar exámenes, pruebas psicométricas, etc. Que se ejecuten en el proceso.			Pruebas Psicométricas y exámenes de conocimientos.
	Difundir la convocatoria.			Cartas, convocatoria
	Receptar los documentos de los candidatos.			Curriculum Vitae
	Verificar y constatar si cumplen con todos los requisitos.			Curriculum Vitae
	Informar resultados de las pruebas.			Reporte de pruebas.
	Entrevistar a los candidatos que cumplieron con todos los requisitos.			Programa de Pruebas.
	Enviar los reportes al Jefe del área vacante.			
	Firmar el Contrato de Trabajo.			Contratos.
	Ingreso a Nómina			

A través del flujograma ver figura No 20, se detalla los procesos adecuados a seguir para el reclutamiento del personal Administrativo, de esta manera el área contable tendrá noción del personal nuevo y que beneficios sociales tendrá derecho el colaborador.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Reclutamiento del personal

Figura 20 Flujograma del Área de Reclutamiento

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 17/39</u>
---	--------------------	-------------------

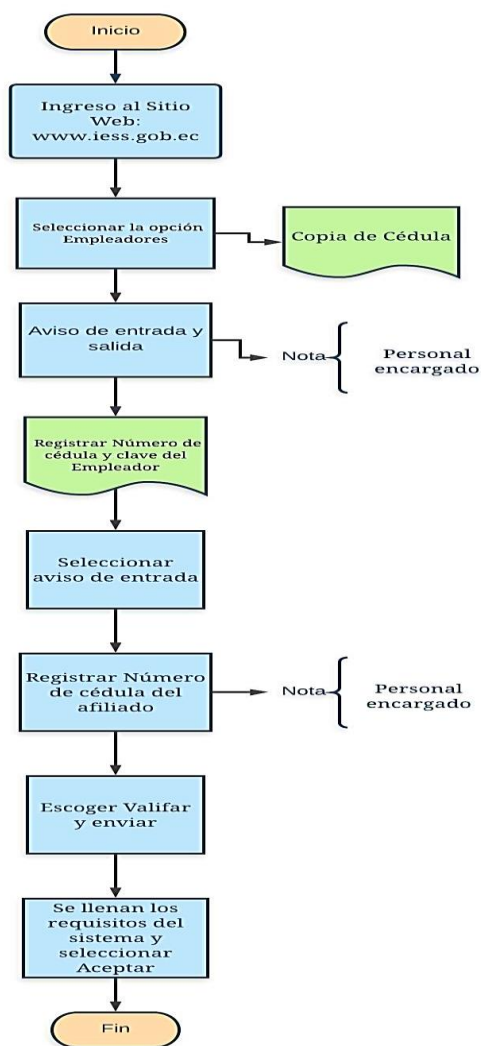
Aviso de Entrada

Dentro de la estructuración del ingreso de un colaborador nuevo contratado, es importante conocer los procesos a seguir para el correcto registro del aviso de entrada, requisitos primordiales pedidos por el I.E.S.S Ver tabla No 21.

Tabla 21 Aviso de Entrada

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Aviso de Entrada	Ingreso al Sitio Web: www.iess.gob.ec	Talento Humano	Jefe de Talento Humano	Copia de Cédula
	Seleccionar la opción Empleadores			
	Aviso de Entrada y salida			
	Registrar Número de cédula y clave del Empleador			
	Seleccionar aviso de Entrada			
	Registrar Número de cédula del afiliado			Copia de Cédula
	Escoger Validar y enviar			
	Se llenan los requisitos del sistema y seleccionar Aceptar			

En el siguiente flujograma ver figura No 21. Se puede visualizar los procesos adecuados a seguir para el registro de aviso de entrada de un colaborador.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Aviso de Entrada

Figura 21 Flujograma Aviso de Entrada

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 19/39</u>
---	--------------------	-------------------

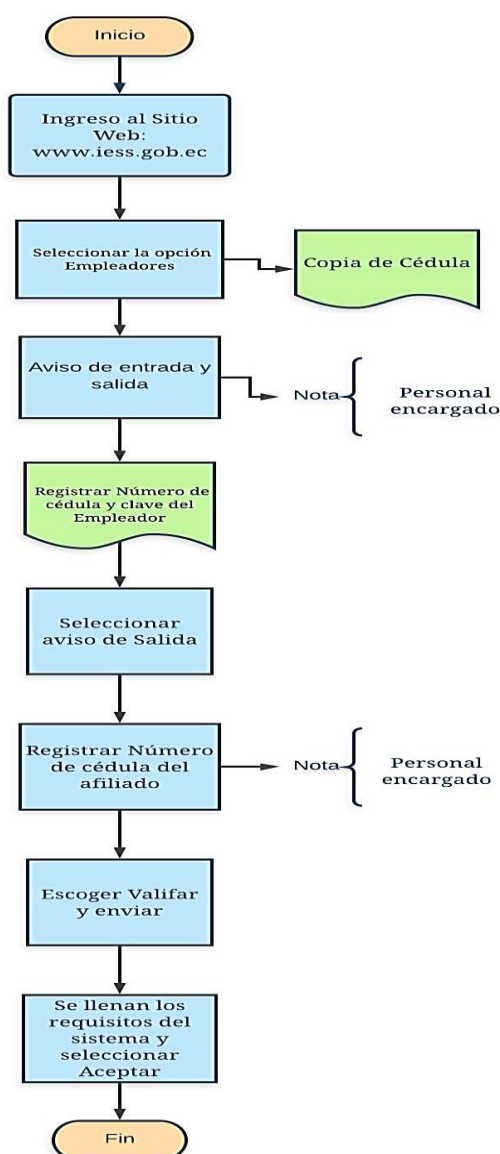
Aviso de Salida

Dentro de la estructuración de la salida de un colaborador, es importante conocer los procesos a seguir para el correcto registro en la página Web. del I.E.S.S. ver tabla No. 22.

Tabla 22 Aviso de Salida

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Aviso de Salida	Ingreso al Sitio Web: www.iess.gob.ec	Talento Humano	Jefe de Talento Humano	Copia de Cédula
	Seleccionar la opción Empleadores			
	Aviso de Entrada y salida			
	Registrar Número de cédula y clave del Empleador			
	Seleccionar aviso de Salida			
	Registrar Número de cédula del afiliado			Copia de Cédula
	Escoger Validar y enviar			
	Se llenan los requisitos del sistema y seleccionar Aceptar			

En el siguiente flujograma ver figura No 22 . Se puede visualizar los procesos adecuados a seguir para el registro de aviso de salida de un colaborador.



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Aviso de Salida

Figura 22 Flujograma Aviso de Salida

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 21/39</u>
---	--------------------	-------------------

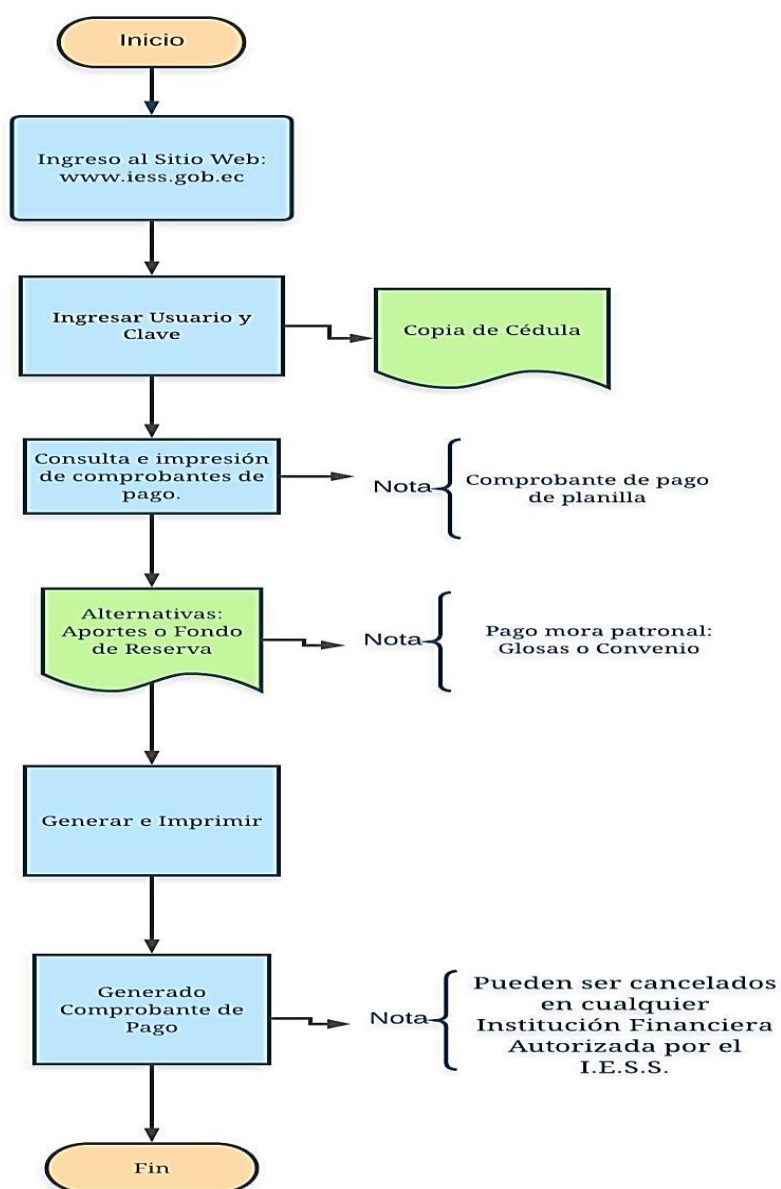
Generación Comprobante de Pago I.E.S.S (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

El pago mensual de la planilla al I.E.S.S implica responsabilidad del empleador en primera instancia. El área contable debe conocer cuáles son los valores a pagar, de esta manera existe una relación directa con el área de talento Humano, para lograr que el pago de obligaciones esté al día.

Tabla 23 Comprobante de Pago

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Comprobante de pago	Ingreso al Sitio Web: www.iess.gob.ec	Talento Humano	Jefe de Talento Humano	RUC
	Registrar Número de cédula y clave del Empleador			
	Seleccionar Consulta e impresión de comprobantes de pago.			
	Ir a la opción comprobantes de pago			
	Aparece las alternativas: Aportes o Fondo de Reserva			
	Seleccionar: Glosas o Convenio			

En el siguiente flujograma ver figura No 23. Se puede visualizar los procesos a seguir para realizar el pago de las obligaciones al I.E.S.S



Nota: Elaboración del Flujograma correspondiente al Comprobante de Pago

Figura 23 Flujograma Comprobante de Pago

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 23/39</u>
---	--------------------	-------------------

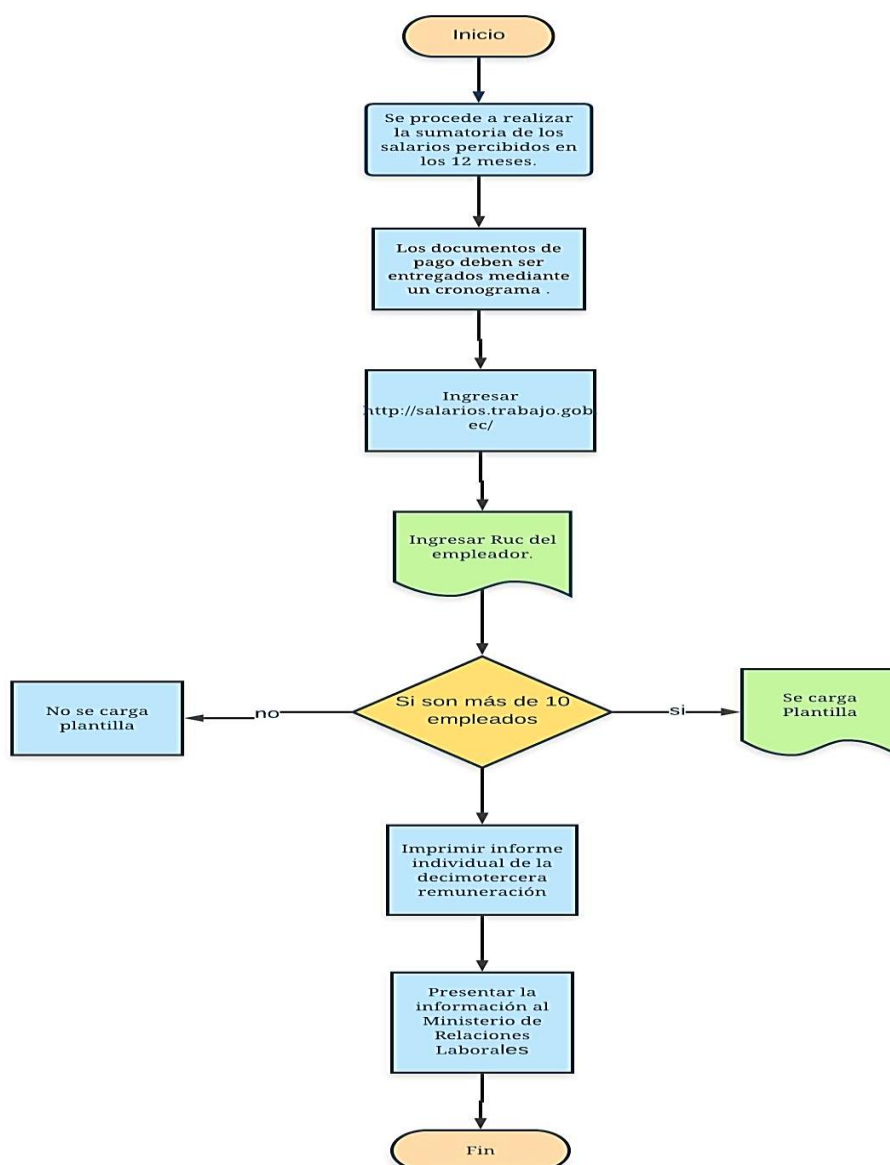
Unos de los principales beneficios sociales es el décimo tercer sueldo para ello es importante conocer los procedimientos necesarios para poder calcular y subir al sistema dicho beneficio al colaborador. Ver tabla No. 14

Décimo Tercer Sueldo

Tabla 24 Décimo Tercer Sueldo

Procedimiento	Actividad	Proceso	Responsable	Documento
Décimo tercer sueldo	Se procede a realizar la sumatoria de los salarios percibidos en los 12 meses.	Talento Humano	Jefe de Talento Humano	
	Los documentos de pago deben ser entregados mediante un cronograma.			
	Ingresar http://salarios.trabajo.gob.ec/			
	Ingresar Ruc del empleador.			RUC
	Ingresar Información requerida sobre los trabajadores.			
	Si son más de 10 empleados debe descargarse una plantilla (CSV).			
	Imprimir informe individual de la decimotercera remuneración			
	Presentar la información al Ministerio de Relaciones Laborales			

En el siguiente flujograma ver figura No 14. Se puede visualizar el proceso correspondiente al ingreso en el sistema del I.E.S.S, del décimo tercer sueldo.



Nota: Elaboración del Flujograma para el Cálculo del Décimo Tercer Sueldo

Figura 24 Flujograma del Décimo Tercer Sueldo

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 25/39</u>
---	--------------------	-------------------

4.13 Funciones

4.14 Introducción

El manual fue diseñado principalmente por normas y políticas de la empresa, donde su función principal es constituir una estructura organizacional, funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Dicho manual debe ser usado de manera correcta ya que se considera una herramienta útil de información, muestra los roles de cada colaborador mediante un organigrama estructural, resaltando los procedimientos del área contable.

La información que consta en el manual es de carácter confidencial, por lo tanto, el acceso al personal externo de la empresa está restringido para cualquier tipo de información.

En el instrumento guía se explicarán las responsabilidades y cargos que son conocidos por los colaboradores de la empresa es decir jefe inmediato, ocupante del cargo y el Gerente general.

En el diseño del manual será membretado con el logotipo de la empresa, mostrando pie de página en cada sección del manual, número de páginas, el área responsable, descripción de las funciones, procesos, flujogramas, etc. Mostrando un diseño llamativo en el que facilite la comprensión y análisis de las funciones determinadas en el manual.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 26/39</u>
---	--------------------	-------------------

4.15 Objetivo

Ser un instrumento que guíe la gestión del área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A. en orientar sus actividades diarias.

4.16 Alcance

El presente manual se aplicará en el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A. sirviendo de instrumento guía en las funciones y definir su alcance en la aplicación de este.

Se distribuirán copias del referente manual a cada uno de los colaboradores y estarán comprometidos en la implementación.

4.17 Aprobación

El manual de procesos de la empresa Centro Electromecánico C.A. será aprobado por el Gerente general y el equipo de asesoría que considere oportunos responsables de la implementación y actualización serán llevados a cabo por el Contador y Jefe de Talento Humano. Referente a la actualización del manual se realizará cada 6 meses que se efectúen cambios.

Si dentro de la empresa se generan cambios en cuanto se refiere a personal nuevo, deben estar capacitados para poder ejercer el uso del manual, para evitar algún mal proceso u orden de las actividades que se realizan a diario en el área contable de la empresa.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 27/39</u>
---	--------------------	-------------------

Cargo: Gerente General
Perfil Profesional: Edad: 30 Años a 45 Años Sexo: Masculino Estado Civil: N/A Habilidades y Competencias Profesional en: Título de tercer nivel en Administración de Empresas / Ejecutivo Experiencia: 3 a 4 años con experiencia relacionada al área Administrativa. Requisitos Adicionales: Conocimientos Teóricos y prácticos • Administración • Evaluación de costos • Planeación • Manejo de sistemas informáticos • Microsoft Office 365

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 28/39</u>
---	--------------------	-------------------

Responsabilidades:

- Planificar, controlar, dirigir y evaluar los procesos de la empresa Centro Electromecánico C.A, optimizando los costos, proporcionando calidad y cumplimiento del servicio.
- Legar instrucciones al personal responsables del desarrollo de cada actividad, mediante la coordinación de los procesos, para lograr los objetivos propuestos.
- Ejecutar controles para el correcto uso del tiempo y recursos en cada área.
- Coordinar la realización de las actividades, para ofrecer un servicio de calidad.
- Motivar a los colaboradores de la empresa para la consecución de los objetivos.
- Supervisar el cumplimiento de las meta y estrategias.
- Fortalecer la imagen de la empresa Centro Electromecánico C.A en los servicios que provee.
- Determinar el uso de elementos y accesorios que sirvan de complementos en las actividades de las áreas, pueden ser herramientas, guías, elementos de seguridad entre otros.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 29/39</u>
---	--------------------	-------------------

Preparación para el cargo

Inducción:

Conceder la estructura organizacional y servicios que prestan, Valores institucionales, misión, visión, estrategias y procesos de la empresa.

Capacitación:

Procesos operacionales

Políticas internas.

Idiomas:

Saber inglés en un 60%

Aprobado por:

Gerente general

Contralor

Jefe de Talento Humano

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 30/39</u>
---	--------------------	-------------------

Cargo:	Contralor
Perfil Profesional: Edad: 28 Años a 45 Años Sexo: Masculino Estado Civil: N/A Habilidades y Competencias Profesional en: Título de tercer nivel en Contaduría Publica Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia relacionada en áreas contables. Requisitos Adicionales: Conocimientos Teóricos y prácticos • Determinación de Costos • S.R.I • Planeación • Normas Contables • Manejo del Sistema Xass • DIMM Formularios.	

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 31/39</u>
---	--------------------	-------------------

Responsabilidades:

- Constituir, actualizar y asegurar el cumplimiento de las políticas contables, Tributarias y financieras.
- Realizar y presentar Estados Financieros de acuerdo al periodo contable.
- Analizar los resultados financieros.
- Controlar la gestión de la Tesorería mediante el recaudo de cartera.
- Respaldo el manejo de aspectos jurídicos – Financieros vinculados con la evaluación de proyectos.
- Enviar las declaraciones respectivas de manera correcta al S.R.I.
- Elaborar Flujos de efectivos.
- Revisar Ingresos de los Activos fijos.
- Registrar los cálculos de las depreciaciones
- Cuadrar valores del Estado de Cuenta Bancarios.
- Proyectar pago a los proveedores.
- Diseñar las notas de los Estados Financieros.
- Cumplir con los requerimientos de la Super de Compañías.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 32/39</u>
---	--------------------	-------------------

Competencias requeridas

- Orientación al cumplimiento de objetivos
- Ordenado, Metódico y responsable
- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Disponibilidad de tiempo.

Aprobado por:

Gerente general

Contralor

Jefe de Talento Humano

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 33/39</u>
---	--------------------	-------------------

Cargo: Auxiliar Contable
Perfil Profesional: Edad: 22 Años a 35 Años Sexo: Femenino Estado Civil: N/A Habilidades y Competencias Profesional en: Egresados o Ingenieros en Contaduría Pública Autorizada. Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares. Requisitos Adicionales: Conocimientos Teóricos y prácticos • S.R.I • Planeación • Normas Contables • Manejo del Sistema Xass • DIMM Formularios • NIIF • Super de Compañías.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 34/39</u>
---	--------------------	-------------------

Responsabilidades:

- Poner al día los libros contables, pago a los proveedores, Revisión de los Estados bancarios.
- Elaborar y registrar la Conciliación Bancaria.
- Elaborar declaraciones de los Formularios 104A y 103 mensual.
- Subir ATS (Anexos Transacciones Simples).
- Elaborar el REDEP (Formulario Relación de Dependencia)
- Monitorear los pagos del S.R.I, Ministerio Laboral, I.E.S.S
- Ingresar los registros de la cuenta caja de manera puntual.
- Archivar documentación contable.
- Registrar las notas de débitos bancarias ya sean pagos a terceros, orden de pago y pago a proveedores.
- Revisar cuentas del Balance de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral.
- Elaborar Formulario 101 Impuesto a la Renta, Autorizado por la Super de Compañías.
- Verificar el cumplimiento de todos los requisitos Tributarios en Super de Compañías.

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 35/39</u>
---	--------------------	-------------------

Competencias requeridas

- Habilidad de comunicación
- Habilidad numérica y analítica
- Alto grado de organización
- Trabajo en equipo
- Manejo de sistema computarizado
- Disponibilidad de tiempo

Aprobado por:

Gerente general

Contralor

Jefe de Talento Humano

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 36/39</u>
---	--------------------	-------------------

Cargo: Auxiliar Contable
Perfil Profesional: Edad: 25 Años a 45 Años Sexo: Femenino Estado Civil: N/A Habilidades y Competencias Profesional en: Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas. Experiencia: Mínimo 3 años en cargos similares. Requisitos Adicionales: Conocimientos Teóricos y prácticos • Planeación Estratégica • Método de control del personal • Determinación de Costos • Dominio de sistemas electrónicos y correos • Seminario de selección del personal • Manejo del sistema Xass – Roles de pago • Estudios en Psicología

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 37/39</u>
---	--------------------	-------------------

Responsabilidades:

- Supervisar las actividades del personal a su cargo.
- Evaluar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación e inducción.
- Coordinar los programas de capacitación al personal.
- Controlar los beneficios que la Ley dispone (Seguro, Vacaciones, Utilidades, prestaciones Sociales, Fondo de reserva, Décimo tercer y cuarto sueldo, entre otros).
- Calcular el pago al personal.
- Comprometer el buen ambiente laboral entre los colaboradores.
- Programar métodos de evaluación
- Verificar el registro de las asistencias del personal.
- Ingresar al portal del I.E.S.S los contratos actualizados.
- Planificar el plan de Formación Personal.
- Elaboración de cartas.
- Documentar Hojas de vida, cédulas, papeletas de votación, Partida de nacimientos, entre otros).

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 38/39</u>
---	--------------------	-------------------

Competencias requeridas

- Técnicas de Comunicación
- Habilidad de Toma de decisiones
- Capacidad de Organizar
- Trabajo en Equipo
- Comunicación Interpersonal
- Autoconfianza
- Capacidad de Análisis

Aprobado por:

Gerente general

Contralor

Jefe de Talento Humano

	MANUAL DE PROCESOS	<u>Pág. 39/39</u>
---	--------------------	-------------------

ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, TALENTO HUMANO	CLAVE
4.18 HOJA DE APROBACIÓN	

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE

Fecha de Elaboración:

Revisiones:

Fecha: _____

Página: _____

Fecha: _____

Página: _____

Aprobaciones: _____

Firmas: _____

Capítulo V

Conclusiones

Se evidenció que los problemas de la empresa radican en la mala aplicación de los procesos, al no tener un referente guía, se presentan informes inconclusos, demora en las declaraciones al S.R.I, faltantes en reportes de conciliación bancaria, entre otros.

Se aplicó el estudio de caso con lo que se logró elaborar un manual de procesos que consta de 39 páginas en el cual se detalla los pasos y procesos a seguir en la gestión del personal del departamento contable para que el mismo pueda servir como guía o instructivo.

Se sustentó la elaboración de este manual de procesos tomando en cuenta los conceptos, teorías y métodos que han sido diseñados por distintos autores que fueron citados anteriormente, se tomó la información respectiva a los manuales de procesos que sirvió como un aporte para poder realizar el presente caso de estudio.

Se determinó que al aplicar el estudio de caso se pudo identificar cada actividad y proceso a realizarse en el área contable, lo cual fue de utilidad para poder ser utilizado como base para la correcta elaboración del manual de procesos.

Se diseñó el manual de procesos en el cual se describe de manera detallada y de manera gráfica con el uso de organigramas y diagramas de flujo los pasos a seguir en las distintas actividades y/o procesos que se llevan a cabo en el área contable, las cuales fueron determinadas mediante el levantamiento de información respectivo que se realizó en el estudio.

Recomendaciones

Analizar debidamente la propuesta de este caso de estudio con el fin de que se apruebe la implementación del manual de procesos que ha sido elaborado.

Considerar la relevancia y el impacto positivo que pueda tener en el área contable de la empresa porque puede servir como una herramienta que mejore la calidad y el desempeño, puede ser útil también para la correcta toma de decisiones.

Realizar una inducción a los colaboradores del área contable con respecto a la terminología y simbología que esta presentada en el manual para lograr un mayor entendimiento del mismo.

Difundir el manual de procesos a los colaboradores del departamento contable de la empresa Centro Electromecánico C.A. para administrar las actividades correspondientes a la ejecución, control y evaluación de los procedimientos y actividades.

Comunicar a los colaboradores que la implementación de este manual de procesos conlleva a una optimización de los procedimientos con lo que se va a lograr la eficiencia evitando esfuerzos innecesarios y administrando los tiempos.

Actualizar la información de manera periódica para darle un constante mantenimiento y alimentar la base de datos para que la mejora sea constante en el desarrollo de las actividades y procedimientos que se realizan dentro del departamento contable.

Referencias Bibliográficas

- Real Academia Española. (2 de Enero de 2014). Diccionario de la Real Academia Española. *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid, España.
- Alvarez Torres, M. (2013). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico D.F: Panorama Editorial.
- Alvarez, J. M. (2014). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.
- Anrango, & Ramos, C. E. (2 de Enero de 2014). "PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO". "*PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO*". Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Aquiahuatl Torres, E. C. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria* (Vol. I). (S. p. Ink, Ed.) México, México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=K1WxCgAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Baca Urbina, G., Solares Soto, P. F., & Acosta Gonzaga, E. (2014). *Administración Informática I: Análisis y Evaluación de Tecnologías de Información*. México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Benalcazar, D., & Herrera, J. (02 de Enero de 2013). "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL COLEGIO NACIONAL IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA". "*MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL COLEGIO NACIONAL IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA*". Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- BVS. (2014). *ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)*. LIMA: Biblioteca Virtual en Salud.
- Ceja, G. G. (2013). *Sistemas Administrativos Análisis y Diseño*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ceja, G. G. (2014). *Planeación y Organización de Empresas*. Naucalpan de Juárez: McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S. A. DE C. V.
- Contreras, O. (5 de Abril de 2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

- COSEVI. (2013). *Metodología para elaborar Manual de procedimiento*. Consejo de Seguridad Vial - Dirección de Logística - Gobierno de Costa Rica.
- Fernández Fernández, M. (2013). *El control, fundamento de la gestión por procesos* (2da ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Fincowsky, & Franklin, E. B. (2014). *Organización de Empresas*. Mexico D.F.: McGrawHil.
- Gestión*. (4 de Noviembre de 2013). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948>
- Gog.mx. (18 de Agosto de 2018). Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ym0rqzEOamwJ:https://administracion.cinvestav.mx/Secretar%25C3%25ADaAdministrativa/Subdirecci%25C3%25B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx&num=1&hl=es&gl=ec&stripp=0&vwsrcc=0>
- Gómez, & Gónzales, J. I. (2013). *Introducción a la Contabilidad*. Laguna: Departamento de Economía Financiera y Contabilidad.
- Hernández, L. A. (5 de Noviembre de 2013). *Docencia UNAM*. Obtenido de Docencia UNAM: http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal18.pdf
- Hernandez, S., Reyes, A., & Bernardette. (1 de Octubre de 2013). PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES. CASO: SOLDADURAS Y ALGO MÁS, C.A. *PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES. CASO: SOLDADURAS Y ALGO MÁS, C.A.* Bárbula, Carabobo.
- Instituto Nacional y Geografía. (2015). Encuesta Anual de Empresas Constructoras 2015. En INEGI. México, México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=KyXuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Malhotra, N. (2014). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado* (Cuarta ed.). México, México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marín, Eslava, J. d., & Jaime, I. d. (2013). *Las claves de la nueva contabilidad para las pymes*. Madrid: ESIC.
- Martínez, & Fierro, Á. M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las PYMES*. BOGOTÁ: ECOE.

- Miro, J. (12 de Septiembre de 2016). *NOEMAGICO*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Monterroso, & Herrera, H. E. (22 de Febrero de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Palma. (28 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-deprocedimientos/>
- Pérez, Piña, M. R., & Aguilera, I. Y. (2013). Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones. *ACIMED*, 1.
- PESCA, G. C. (1 de AGOSTO de 2013). Manual de Procedimientos. *Manual de Procedimientos*. Tonalá, Chiapas, México.
- Quintuña, G., & Torres, N. (1 de ABRIL de 2017). “PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA SERVICIOS CONTABLES PLC. “*PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA SERVICIOS CONTABLES PLC*. GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR.
- Ramos, M. E. (1 de Noviembre de 2012). MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA FUNDACIÓN EJIDAL 1936 S.P.R. de R.L. *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA FUNDACIÓN EJIDAL 1936 S.P.R. de R.L.* Villa de Alvarez, Colima.
- Rodriguez, D. (30 de Septiembre de 2015). *Contabilidad, Impuestos y Finanzas*. Obtenido de <https://contabilidad.com.do/normas-internacionales-de-contabilidad-nic/>
- SIGUENZA, J., BAQUERANO, S., & VÁSQUEZ, V. (1 de NOVIEMBRE de 2010). “CONTROL INTERNO Y SISTEMA CONTABLE CON BASE A NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD. “*CONTROL INTERNO Y SISTEMA CONTABLE CON BASE A NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (NIC’S) PARA LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE APROVISIONAMIENTO, AHORRO, CRÉDITO Y COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS*. SAN VICENTE, EL SALVADOR.
- SIS INTERNATIONAL RESEARCH. (23 de Febrero de 2018). Obtenido de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
- Tesis de Investigación* . (18 de Junio de 2013). Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/06/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>
- Torres, & Alvarez, M. G. (2012). *Manual para Elaborar manuales de politicas y procedimientos*. Mexico: Panorama.
- Vargas Tinta, A. (6 de Noviembre de 2017). *Definición de Investigación Exploratoria*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/363676065/Definicion-de-Investigacion-Exploratoria>

Fecha: 02 de Julio del 2018

Apéndices

Apéndice 1 Encuesta al personal del área contable

Objetivo: Recopilar datos para la sustentación de implementar el manual de procesos para el área contable de la empresa Centro Electromecánico C.A.

Técnica de recopilación de datos

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. Edad

De 18 – 29

De 30 – 39

De 40 – 49

De 50 – 59

De 60 o más

3. ¿Sabe usted si en la empresa existen manuales de procesos?

Si

No

No lo sé

Si hay, pero desactualizado.

4. ¿Usted es supervisado dentro de su puesto de trabajo?

Siempre

Frecuentemente

Pocas veces

Nunca

5. ¿Cuáles son los parámetros utilizados para la supervisión?

Manual de procesos

Evaluación

Reuniones

Reportes

6. ¿En las funciones que usted ejerce hay personas a su cargo?

Si

No

No lo sé

Nunca

7. ¿Sabe usted si en la empresa se manejan en base a las normas contables?

Si

No

No lo sé

Nunca

8. ¿Sabe usted si en la empresa aplican procedimientos relacionado a la actividad que realizan en el área contable?

Si

No

No lo sé

Nunca

9. ¿Cree usted que la aplicación de un manual de procesos contribuirá al desarrollo de nuevas actividades?

Si

No

No lo sé

Nunca

10. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos disminuirá los errores en las operaciones y por ende en los procesos?

Si

No

No lo sé

Nunca

11. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos contribuirá a incrementar la eficiencia en los procesos?

Si

No

No lo sé

Nunca

12. En su opinión la aplicación de un manual de procesos en que proporción incrementará mejoras en el área contable de la empresa Centro Electromecánico

C.A

100%

80%

50%

0%



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



Fecha: 02 de Julio del 2018

Apéndice 2 Entrevista al Contralor

Objetivo: Obtener información sobre la necesidad de diseñar un Manual de procesos

Técnica de recopilación de datos

1. En su experiencia como contralor ¿Cree usted que un manual de procesos debe ser un documento necesario en su implementación para mejorar las operaciones en el área contable? ¿Po qué?
2. ¿Toda compañía debe contar con un manual de procesos? ¿Po qué?
3. ¿Qué beneficios cree usted contribuirá en la implementación de un manual de procesos?
4. Si una empresa quiere a futuro tener un mejor desempeño de calidad contribuirá el manual de procesos a lograr mejorar esto en el área contable.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**Fecha: 02 de Julio del
2018**

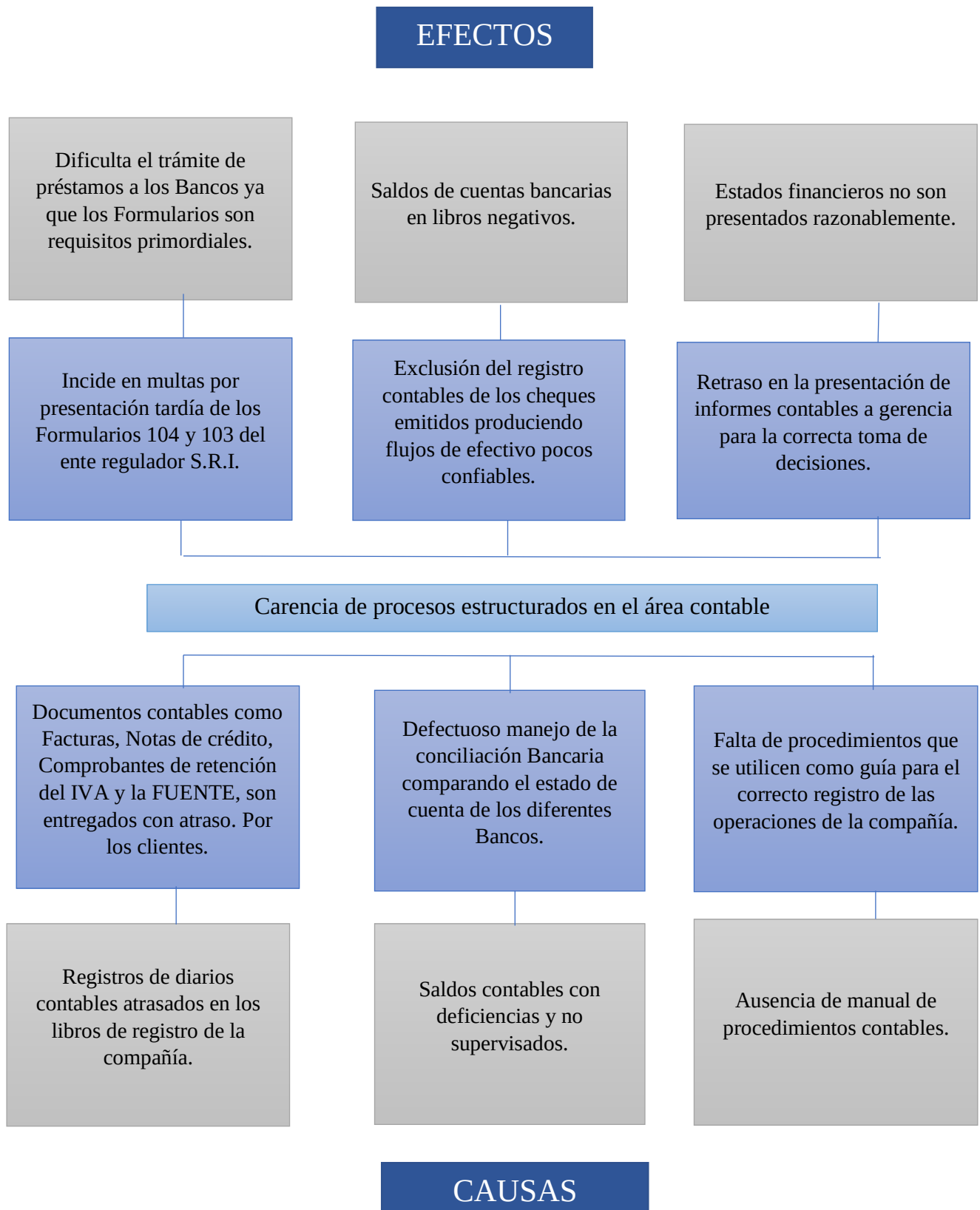
Apéndice 3 Entrevista al Gerente General

Instrumento #3 Entrevista dirigida al Gerente de la empresa Centro Electromecánico C.A.

Objetivo: Levantar datos para sustentar el trabajo de investigación referente a la aplicación de un Manual de procesos en el área contable.

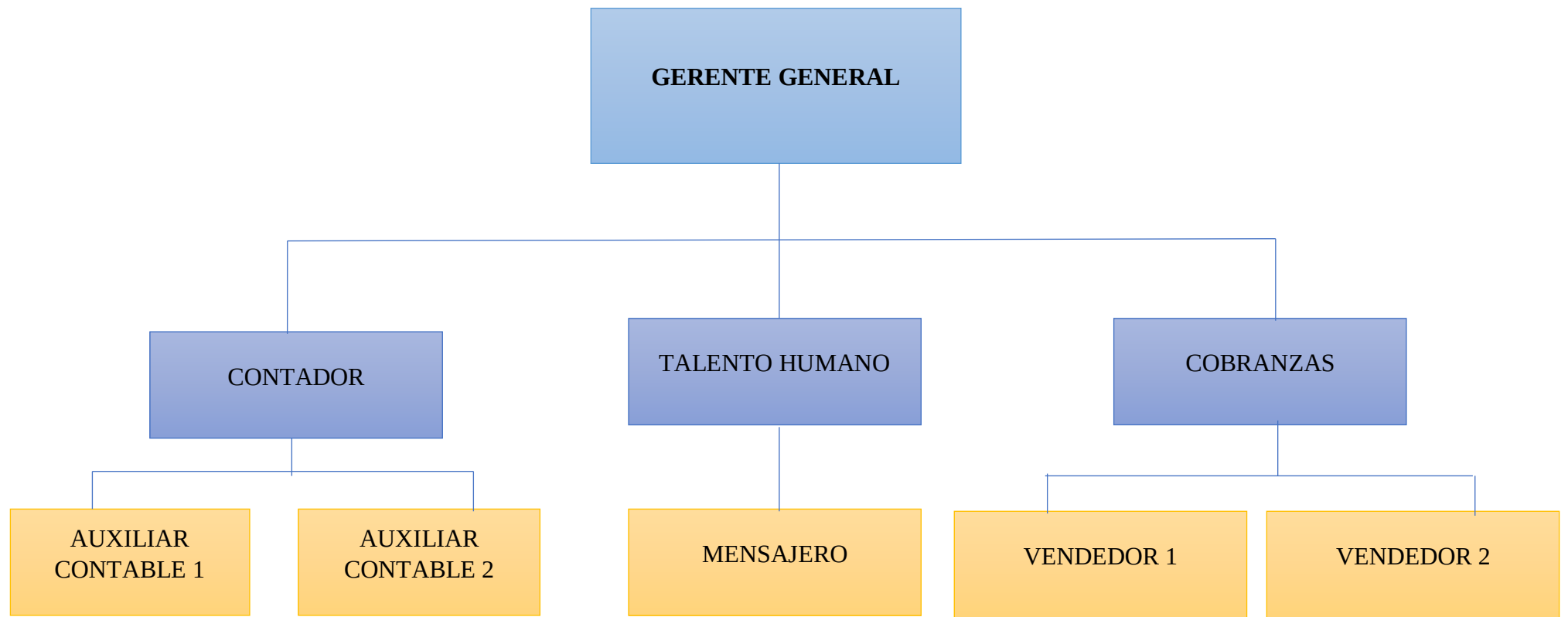
Técnica de recopilación de datos

1. **¿La compañía tiene un modelo guía de procesos para cada área? ¿Por qué?**
2. **¿La compañía posee un modelo guía de procesos para el área contable? ¿Por qué?**
3. **¿Cómo es el manejo del personal respecto al proceso contable de la compañía?**
4. **¿Considera usted que es necesario un modelo guía de procesos para el área contable? ¿Por qué?**
5. **¿Qué aspectos consideraría que deben ser incluidos prioritariamente en dicha guía?**
6. **¿Cuál considera usted que radica la importancia y utilidad de un modelo guía de procesos para el área contable?**



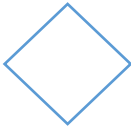
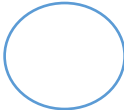
Nota: Datos Obtenidos de las entrevistas preliminares a los Auxiliares Contables

Apéndice 4 Causas y Efectos de la Problemática



Nota: Tomado de la Documentación interna y funciones de la empresa.

Apéndice 5 Organigrama

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN
Terminal		Da el sentido de Inicio y fin de una actividad
Actividad		Describe la actividad que realizarán cada uno de los colaboradores.
Documento		Se refiere al archivo que se utiliza o salga del procedimiento.
Decisión		Permite la toma de decisiones.
Archivo		Utilizado para el almacenamiento temporal de documentos.
Conector		Representa la conexión con otra hoja consecuente en el diagrama de flujo.
Indicador de dirección		Indica el inicio de las operaciones.

Nota: Tomado de datos investigativos.

Apéndice 6 Símbolos a usar en el manual de procesos



Guayaquil 13 de Junio del 2018

Dra. Grey Fienco Valencia

Tutor (a): Trabajo de Titulación

Facultad Ciencias Administrativas

Universidad de Guayaquil

Mediante la presente extiendo mi autorización para el desarrollo del proyecto de investigación “Diseño de un Manual de Procesos para el área contable de la Empresa Centro Electromecánico C.A”. de los egresados Campoverde Mora Víctor con CI: 0952754612 y Litardo Quiroz Christopher con CI: 0941416240.

Por lo cual se les facilitarán el siguiente detalle de información en el que permita desarrollar su proyecto de titulación sobre el tema de investigación seleccionado:

- Misión, Visión entre otros relacionados a la empresa
- Manuales de procesos internos en especial del área contable.
- Cantidad total de empleados en área administrativa.
- Normativas y políticas internas de la empresa.



COLTRO BRANZANTI GIOVANNI
GERENTE GENERAL
CENTRO ELECTROMECAÁNICO C.A

c/c. PHD (E) Sofia Lovato Torres

Director de Carrera Ingeniería Comercial

Facultad Ciencias Administrativas

Universidad de Guayaquil