



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DEL DISEÑO DE 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
LA CAJA GENERAL DEL COMERCIAL SU HACIENDA DE GENERAL  
ANTONIO ELIZALDE-BUGAY EN EL AÑO 2018”**

**AUTORA:**

**Delia Rosa Noboa Colcha**

**TUTOR:**

**PhD. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2018**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema **“PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CAJA GENERAL DEL COMERCIAL SU HACIENDA DE GENERAL ANTONIO ELIZALDE-BUCAY EN EL AÑO 2018”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el no contar con una estructura para los procedimientos de la caja general en los ingresos y egresos del Comercial Su Hacienda ubicado en General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentada por: **Delia Rosa Noboa Colcha**

Tutora: **Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Propuesta del diseño de un manual de procedimientos de la caja general del Comercial Su Hacienda de General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018”, de la carrera Tecnología en Contabilidad Y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

**Delia Rosa Noboa Colcha**

C.C:0917385213

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Noboa Colcha Delia Rosa** , en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“PROPUESTA DEL DISEÑO DE 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CAJA GENERAL DEL COMERCIAL SU HACIENDA DE GENERAL ANTONIO ELIZALDE-BUCAY EN EL AÑO 2018”**, de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

---

Delia Rosa Noboa Colcha

---

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

---

Firma

CEGESCYT

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar conmigo en todos los momentos de mi vida guiándome y permitiéndome seguir adelante con cada objetivo que me he propuesto.

A mis padres, porque son unos seres maravillosos que han hecho que mi vida sea más fácil al contar con su amor y apoyo incondicional, por el sacrificio que han hecho para que me convierta en la persona que soy.

A mi hijo, por ser esa luz que ilumino mi vida y me permitió empezar de nuevo, por ser el motor que me da esa energía de no rendirme y perseguir mis sueños.

Delia Rosa Noboa Colcha

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar esta etapa importante de mi vida.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología porque a través de sus docentes pude adquirir conocimientos y destrezas que me servirán para mi vida laboral.

A mis compañeros de clase por ser un grupo unido con el que se pudo trabajar durante todo este proceso.

Delia Rosa Noboa Colcha

## ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO  | PÁGINAS |
|--|---------|
| CARÁTULA.....  | i       |
| CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....                                 | ii      |
| AUTORÍA NOTARIADA .....  | iii     |
| CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE<br>TRABAJOS DE TITULACIÓN..... | iv      |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....                                  | v       |
| DEDICATORIA .....  | vi      |
| AGRADECIMIENTO .....   | vii     |
| ÍNDICE GENERAL.....  | viii    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | x       |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | x       |
| RESUMEN.....   | xi      |
| ABSTRACT.....  | xii     |
| CAPÍTULO I.....  | 1       |
| EL PROBLEMA.....   | 1       |
| Planteamiento del problema .....   | 1       |
| Ubicación del problema en un contexto.....                                     | 1       |
| Situación en conflicto.....  | 2       |
| Delimitación del problema .....  | 3       |
| Formulación del problema .....   | 3       |
| Evaluación del problema .....  | 3       |
| Variables de la Investigación .....  | 4       |
| Objetivos de la Investigación .....  | 4       |
| Objetivo General:.....   | 4       |
| Objetivos específicos:.....  | 4       |
| Justificación de la Investigación .....  | 4       |
| CAPÍTULO II.....   | 6       |

|   |    |
|---|----|
| MARCO TEÓRICO .....                               | 6  |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....                      | 6  |
| Antecedentes históricos.....                      | 6  |
| Antecedentes Referenciales.....                   | 12 |
| FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....                        | 25 |
| VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....                   | 27 |
| DEFINICIONES CONCEPTUALES.....                    | 28 |
| CAPÍTULO III.....                                 | 29 |
| METODOLOGÍA .....                                 | 30 |
| Diseño de la Investigación.....                   | 36 |
| Tipos de investigación .....                      | 37 |
| Población.....                                    | 37 |
| Muestra.....                                      | 38 |
| Técnicas e Instrumentos de Investigación.....     | 38 |
| CAPÍTULO IV.....                                  | 42 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ..... | 42 |
| Plan de mejoras.....                              | 51 |
| CONCLUSIONES .....                                | 63 |
| RECOMENDACIONES.....                              | 64 |
| BIBLIOGRAFIA.....                                 | 65 |
| ANEXOS.....                                       | 69 |
| Anexo 1 .....                                     | 69 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Trabajadores de la empresa.....  | 32 |
| <b>Tabla 2</b> Universo .....   | 38 |
| <b>Tabla 3</b> La existencia de un manual de procedimientos.....                      | 43 |
| <b>Tabla 4</b> Causas del porque no existe un manual de procedimientos .....          | 44 |
| <b>Tabla 5</b> Necesidad de cambios en las estructuras organizativas .....            | 45 |
| <b>Tabla 6</b> Causa un efecto negativo no tener un manual de procedimientos<br>..... | 46 |
| <b>Tabla 7</b> Beneficia a la rentabilidad de la empresa .....                        | 47 |
| <b>Tabla 8</b> Reducción de faltantes de caja.....                                    | 48 |
| <b>Tabla 9</b> Beneficios de un manual de procedimientos .....                        | 49 |
| <b>Tabla 10</b> Criterios a incluir en el manual de procedimientos de caja.....       | 50 |
| <b>Tabla 11</b> Capacitación al personal .....  | 62 |
| <b>Tabla 12</b> Costo del proyecto.....   | 62 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Ilustración 1</b> Organigrama Institucional .....                                       | 32 |
| <b>Ilustración 2</b> Nivel de responsabilidad.....   | 33 |
| <b>Ilustración 3</b> Existencia de un manual de procedimientos.....                        | 43 |
| <b>Ilustración 4</b> Causas del porque no existe un manual de procedimientos<br>.....      | 44 |
| <b>Ilustración 5</b> Necesidad de cambios en las estructuras organizativas ...             | 45 |
| <b>Ilustración 6</b> Causa un efecto negativo no tener un manual de<br>procedimientos..... | 46 |
| <b>Ilustración 7</b> Beneficia a la rentabilidad de la empresa .....                       | 47 |
| <b>Ilustración 8</b> Reducción de faltantes de caja .....                                  | 48 |
| <b>Ilustración 9</b> Beneficios de un manual de procedimientos .....                       | 49 |
| <b>Ilustración 10</b> Criterios a incluir en el manual de procedimientos de caja<br>.....  | 50 |



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTADURIA Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contaduría y Auditoría

#### **Tema:**

“Propuesta del diseño de un manual de procedimientos de la caja general del Comercial Su Hacienda de General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018”

**Autora:** Delia Rosa Noboa Colcha

**Tutora:** Ph.D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado

### RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo el diseñar un manual de procedimientos para la caja general de Comercial “Su Hacienda” es por eso que cada capítulo involucra todo lo que se hizo para poder cumplirlo; como problema Comercial Su Hacienda no puede controlar el dinero de caja porque tiene demasiados faltantes de dinero, lo que conlleva a otros problemas como lo es la perdida en inventarios, con este trabajo se desea dar un diagnostico a los dueños de la empresa para que mejoren organizacionalmente y que no se ocasionen perdidas futuras. Sé realizó una investigación exhaustiva a través de instrumentos como el cuestionario que permitió conocer el problema de manera interna, se realizó una encuesta en la que muchos subordinados de la empresa concordaron en que se necesita un cambio.

Procedimientos

Manual

Caja General

Pérdida



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECHNOLOGY IN ACCOUNTING AND AUDIT

Project prior to obtaining the title of: Technology in Accounting and Audit

#### **Topic:**

"Proposal for the design of a manual of procedures for the general fund of the Treasury of General Antonio Elizalde-Bucay in 2018"

**Author:** Delia Rosa Noboa Colcha

**Tutora:** Ph.D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado

#### **ABSTRACT**

This project has the objective of designing a procedures manual for the general cashier of Comercial "Su Hacienda", which is why each chapter involves everything that was done to fulfill it; As a commercial problem, your farm can not control the money in the cashier because it has too many shortages of money, which leads to other problems such as the loss of inventories. This work can give a diagnosis to the owners of the company. that they improve Organizationally and that they do not cause future losses. An exhaustive investigation was carried out through instruments such as the questionnaire that the problem was known internally, a survey was conducted in which many subordinates of the company agreed that a change is needed.

Procedures

Handbook

General Box

Lost

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Desde sus inicios el hombre creó grupos de trabajos, con lo que pretendían realizar las actividades de forma rápida y eficaz, y es así como iniciaron las organizaciones con el objetivo de satisfacer a la sociedad, sin embargo todas las organizaciones han tenido pequeñas dificultades con el control del efectivo de las compañías ya que por ser pequeños o medianos negocios no se lleva un buen registro contable.

### **Ubicación del problema en un contexto.**

En América Latina, las mipymes (microempresas y pymes) generan la mitad de los puestos de trabajo, son el 90% del tejido empresarial y suponen el 28% del PIB pero no reciben la atención necesaria de las políticas públicas de la región. (Iberoamericana, 2018).

Comercial Su Hacienda es un negocio que se dedica a la compra y venta de productos de consumo masivo, la idea de crear este negocio se dio en el año 2011 cuando la Señora Lalama Brown María Fernanda decidió culminar con la venta al por menor de Lácteos y dedicarse por completo a un negocio en el que sus familiares puedan intervenir y sobre todo arriesgarse a un nuevo panorama.

Iniciaron con una subordinada que era la encargada de realizar todas las actividades debido al poco movimiento que se daba, con el paso de los años y debido a su crecimiento en ventas optaron por contratar a seis subordinados que ayuden con el desenvolvimiento de las actividades.

Estas actividades se han estado llevando a cabo pero de una manera incorrecta por lo que es preciso realizar una evaluación exhaustiva a la contabilidad de la empresa y a la estructura organizacional que permita mejorar la productividad y el desenvolvimiento correcto de las funciones de los empleados y de los procedimientos que deben realizar al estar a cargo de una área como lo es la Caja General de la Empresa, porque esta maneja el flujo de dinero que se da día a día y lleva consigo la responsabilidad de los resultados de las ventas

Además del problema con el efectivo se suma la falta de una capacitación adecuada que no permite que una organización sobreviva más de dos años en el sector, por esos motivos se deben tomar medidas correctivas a nivel de país para que la economía no disminuya, porque si las pymes arrojan perdidas el país también lo hace.

Los problemas de la caja general de las organizaciones en nuestro país se ve a diario, ya que el personal que ingresa a trabajar muchas veces carece de experiencia con el puesto relacionado y no se le brinda una buena orientación, además las pequeñas empresas no llevan un registro de los productos que están vendiendo debido a que mezclan los gastos del negocio con los gastos de su hogar y es allí cuando existe un faltante y eso ocasionara perdidas a futuro.

### **Situación en conflicto**

Comercial “Su Hacienda” no ha podido establecer políticas y procedimientos para cada área, lo que dificulta la realización de las actividades de la empresa porque no hay un empleado específico que este al mando de la caja general de la empresa lo que conlleva a faltantes de dinero y en algunas ocasiones sobrantes.

Ese problema conlleva a que el inventario de la empresa no sea confiable, es decir que puede que las ventas registradas no se hayan dado, se esté sustrayendo mercadería, y eso está causando los faltantes en caja.

### **Delimitación del problema**

Campo: Contable  
Área: Caja general  
Aspectos: Manual de procedimientos, ingresos y egresos.  
Tema: Propuesta de un diseño de un manual de procedimientos de la caja general del Comercial Su Hacienda.

### **Formulación del problema**

¿Cómo afecta el no contar con un manual para los procedimientos de la caja general en los ingresos y egresos del Comercial Su Hacienda ubicado en General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018?

### **Evaluación del problema**

**Delimitado:** En la provincia del Guayas, Cantón Bucay se realiza una propuesta del diseño de un manual de procedimientos de la caja general del Comercial Su Hacienda en el año 2018.

**Relevante:** Esta investigación es de gran importancia debido a que es el eje central que permite el movimiento económico de la empresa.

**Factible:** El proyecto es factible debido a que los resultados que arroje permitirán mejorar e incrementar el dinero de la empresa.

**Original:** Esta investigación es original porque el problema que se está analizando afecta a la empresa en general debido a que el mal manejo de caja repercute en los balances.

**Evidente:** La investigación realizada a Comercial Su Hacienda del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), a través de su contabilidad ha demostrado las fallas y errores que existen en la caja general de la empresa.

### **Variables de la Investigación**

**Variable independiente:** Manual de procedimientos

**Variable dependiente:** Ingresos y egresos

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General:**

Diseñar un manual de procedimientos para la caja general de ingreso y egreso de Comercial Su Hacienda.

#### **Objetivos específicos:**

- Analizar las teorías que aportan un manual de procedimientos en los ingresos y egresos de Comercial Su Hacienda.
- Indagar sobre la metodología investigativa actual de la caja general.
- Elaborar un manual de procedimientos para la caja general de Comercial Su Hacienda.

### **Justificación de la Investigación**

Con la realización de este trabajo investigativo se pretende dar a Comercial Su Hacienda un diagnóstico del porque se han venido dando esos problemas y a su vez la posible solución para el uso de caja el mismo que

permitirá que el comercial no presente perdidas futuras como lo ha tenido en este último año.

Así mismo aplicar acciones de mejora que permitan llevar un mejor control con las actividades y responsabilidades de los subordinados de la misma, y a su vez sirve de guía para futuros comerciales.

Con este proyecto se verán beneficiados los empleados del Comercial Su Hacienda ya que solo existirán una o dos personas encargadas de la caja general por lo que se reducirá la responsabilidad por pérdida, los clientes serán otro de los beneficiados porque observaran un mejor control en el área lo que hará que la empresa sea más confiable.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Durante la historia del desarrollo económico de los países las empresas han tenido un rol muy importante ya que forman parte de los tres agentes del dinamismo económico junto con los consumidores y el Estado ya que deben coexistir los tres para que se pueda percibir productividad económica.

El nacimiento y desarrollo de las empresas en sus primeros años se dio de manera pausada, ya que no había crecimiento alguno y si existía era mínimo debido a que existían personas que se oponían a los cambios, esta etapa conocida como feudalismo en el cual no existían empresas pero si un intercambio de bienes entre las personas de su alrededor.

Una de las etapas en las que tomo relevancia las empresas fue en el mercantilismo, el mismo que tenía como razón de ser el comercio y allí nace la empresa comercial, la misma que se dedicaba al desarrollo del comercio internacional y en esa misma época se crea la primera compañía financiera:

Las Compañías de las Indias quienes brindaron la oportunidad de comercializar con otros continentes.

Otra de las etapas que intervienen en el desarrollo de las empresas es el Capitalismo industrial, en el cual su objetivo fue llevar la actividad

económica un paso hacia adelante, a diferencia del mercantilismo, el capitalismo sobresalió por las empresas industriales, que en la actualidad también son conocidas como fábricas y se dedican a la elaboración de productos.

Esta revolución industrial se dio gracias a que en 1776 cuando se crea la primera máquina de vapor por James Watt y la aplicación de la misma en la producción provocó un cambio radical en la estructura social y comercial de aquel tiempo ya que los cambios que ocurrieron se dieron de manera acelerada nada parecido al mercantilismo.

Este periodo es el más importante de la historia de las empresas e inicio en Inglaterra pero se desarrolló por todo el mundo, esta época desplazó a los talleres artesanos y brindó la oportunidad para la modernización de las empresas.

Las empresas empezaron a crecer de forma acelerada y dio paso a que se creen los mercados monopolistas y oligopolistas, mercados que permitieron que cierto número de empresas se vea beneficiado de mejor manera, por ejemplo en esa época existía una sola empresa que se dedicaba a la venta de lana de oveja por ello podía controlar el mercado a su gusto y elevar el precio a conveniencia es decir que en aquel tiempo no existía competencia.

En esta etapa se dan los mejores inventos de la historia comercial e industrial:

- Máquina de hilar en 1767.
- Telar hidráulico en 1769
- Máquina de vapor 1776

- Telar mecánico en 1785
  
- Desmontadora de algodón en 1792.
  
- Telégrafo eléctrico 1835
  
- Sello postal 1840

Todos estos inventos impulsaron el crecimiento de las empresas sobre todo la maquina a vapor, que creo un nuevo medio de transporte y una nueva forma de comercializar productos de un lugar hacia otro.

En la segunda Revolución Industrial cuando la electricidad desplaza al vapor y los derivados del petróleo son las nuevas fuentes de energía, la ciencia hace su aparición con nuevos avances en la tecnología los mismos que crean un gran control en la nueva industria.

Entre los cambios que se produjeron están:

- Automóvil en 1880.
  
- Avión en 1996.
  
- Telégrafo inalámbrico
  
- Teléfono en 1876.
  
- Cinematógrafo.

En esta época se crean las instituciones financieras y las empresas siguen avanzando aceleradamente creando su propio espacio de decisión.

En 1914 a 1945 se dan las guerras mundiales más importantes de la historia dejando una grave crisis en el mundo, sin embargo en este periodo las empresas alcanzan un nuevo crecimiento al realizar operaciones internacionales y a su vez yendo a la par con los avances tecnológicos que el mundo estaba adquiriendo.

Luego de 1945 se crea un estrato para todos los países, clasificándolos desde países desarrollados, subdesarrollados y los que todavía se encuentran en desarrollo.

Al culminar el capitalismo industrial llega el capitalismo financiero que inicia en el siglo xx en el que la empresa ya no es solo una unidad de producción sino que toma un rol diferente al convertirse en una unidad financiera y de decisión, debido a que sería uno de los ejes centrales de la economía, además tuvieron que buscar nuevas fuentes de dinero para seguir creciendo al nivel tecnológico que pedía la época y por ello muchas empresas optaron por crear las sociedades anónimas en que dependiendo del dinero que cada socio aporte se le da un cierto porcentaje de participación. (Jiménez, 2012)

Con el progreso tecnológico se crean nuevos productos tales como:

- Los materiales sintéticos,
- Las fuentes de energía nuclear y solar,
- La televisión a color,
- El computador,
- La televisión satelital,
- Y la comunicación telefónica.

Productos que permiten ver como las empresas evolucionaron alrededor de los años y como los inventos han servido al ser humano, como estos últimos que se mencionaron se orientaron más a la venta de los consumidores finales.

Y es allí cuando nacen las empresas nacionales y las microempresas (mediana y mini empresas) y a su vez su distanciamiento de las empresas que no se han modernizado con ello se ven los conflictos como la escasez de recursos, la inflación, las altas tasas de interés y los costos crecientes. (Montero, 2011)

.Antes que tengan el nombre de microempresas estos eran mercados informales en los que no existía ninguna ley que los guiara o regulara al momento de realizar sus ventas, ya que lo único que las personas buscaban obtener ingresos y poder sustentar sus necesidades básicas.

Sin embargo con los mercados informales también venían los disturbios y descontentos de la ciudadanía debido a que no había una competencia leal y los precios de ciertos productos se volvían elevados volviendo a practicar el oligopolio en el que ciertas personas eran las beneficiadas.

Es por ello que los gobiernos de cada país crearon leyes y mecanismos de ayuda, como créditos que permitieran que las empresas se constituyan de forma correcta y cumplan con los deberes de la ley que los rige, además el poder cumplir con sus objetivos logrando que su desarrollo se expanda y creando nuevos modelos económicos en los que no solo intervenían los grandes capitalistas sino cualquier persona que deseara tener un negocio e inclusive podía darse un negocio familiar. (Bances Acosta, 2016)

El concepto de microempresa discrepa mucho según varios autores debido a que solo se refieren a pequeñas empresas, y no se toma en consideración

a las medianas empresas dejando el concepto de microempresas nulo, ya que solo se las debe llamar pequeñas empresas.

(Carpintero, 1998) Las define como “pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital, trabajo y tecnología, aunque todo ello esté marcado por un carácter precario”.

Otro autor que define la pequeña empresa es Neck (1997:10) cuya definición es la siguiente: Una entidad en la cual tanto la producción como la gestión se concentran en manos de una o dos personas, que son igualmente responsables de tomar decisiones principales y está representada por trabajadores por cuenta propia, empresas familiares, propietarios gerentes, sociedades de responsabilidad limitada, sociedades anónimas y cooperativas. (Neck, 1997)

La microempresa Comercial Su Hacienda forma parte del 36.6% de las 843.745 microempresas que existen en el país en el cual su principal actividad es la venta de productos alimenticios, productos dedicados al consumo e higiene personal entre otros.

Su propietaria la señora Fernanda Lalama inicio sus actividades comerciales vendiendo productos lácteos pero debido a que ese mercado se volvía más competitivo decidió incursionar en el negocio de productos de consumo masivo sobre todo porque en el año 2011 momento en el que abrió su negocio no existía la competencia que existe en la actualidad, como TIA (Tiendas Industriales Asociadas), Comercial Pañora que se encuentran ubicados cerca de la empresa que se está estudiando.

Su idea inicio con una pequeña tienda en el domicilio de la propietaria, debido a que no deseaban arriesgarse por completo al mundo de las empresas, porque el riesgo económico era muy alto sin embargo con el

pasar de los meses sus ventas llegaron a incrementarse más de la cuenta, lo que provoco adquirir un local para que las actividades se desarrollen de manera eficiente y a su vez les dio la oportunidad de expandirse con nuevos productos e incrementar los productos estrellas del local.

Con la adquisición del local tuvieron que realizar nuevas contrataciones ya que no solo podía trabajar la propietaria sino que contrataron a una cajera que se encargaba de los ingresos de la empresa.

En el año 2014 la empresa sobrepasa los límites de una persona natural debido a que sus ingresos fueron de \$105.012 al iniciar el nuevo periodo fiscal lo que implico que se contrate a nuevo personal de trabajo para que las ventas siguieran incrementando y el servicio que se esté brindando siga siendo eficiente, lo que en estos últimos años no se ha dado de manera correcta.

Debido a que existe una falta de organización tanto con los dueños de la organización como con los empleados de la empresa, porque en los datos fiscales se puede constatar que la contadora que tuvo el local en los últimos años no ha sido responsable iniciando con declaraciones tardías lo que conlleva a no saber con exactitud en qué momento se han dado las pérdidas de dinero en el local, ya que cuando se refleja las ventas totales y el valor que se ha obtenido por las ventas se ve una gran diferencia es por eso que es un problema estudiarse, debido a que cada individuo del comercial necesita de una guía para realizar las labores encomendadas de manera correcta y eficiente.

### **Antecedentes Referenciales**

“Diseño de procedimientos para optimizar el control interno administrativo contable de la empresa EUCALIPTO S.A. de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2012”; de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en

octubre del 2013 por las señoritas Fonseca Vega Jessica y Tapia Urdanigo María.

El establecer un diseño de procedimientos varios es de vital importancia ya que a través de ella potencializará su desarrollo y crecimiento organizacional, así como una planeación estratégica clave para su operatividad a través de manuales de organización, de procedimientos de las principales cuentas contables y procedimientos en el área. (Fonseca Vega & Tapia Urdanigo, 2013)

Esta tesis tiene como objetivo crear un mejor control interno en la empresa Eucalipto debido a que el control que se ha estado llevando en los últimos años no ha sido el correcto lo que ha conllevado a muchos errores y a su vez a fallas que pueden o no causar fraudes económicos, y errores en sus estados financieros lo que perjudica a la empresa económicamente y a su vez puede traerle problemas con las leyes tributarias.

Es tomado en consideración para este trabajo investigativo porque realiza los puntos clave que se deben mejorar en la organización, es decir que demuestra las falencias que tuvo la empresa antes del manual de procedimientos, como es el caso de la confiabilidad a sus estados financieros ya que sin el control no se puede dar cien por ciento de credibilidad a lo que se encuentra escrito en los libros contables de la empresa.

Además en la actualidad cualquier empresa desea seguir creciendo e ir adquiriendo nuevos procedimientos para mejorar su atención y garantizar su estabilidad en el mundo empresarial, así mismo vemos la importancia de contar con un manual de procedimientos en las microempresas y como estos ayudan a cumplir con el objetivo planteado en la investigación.

“Diseño de un manual de políticas y procedimientos en el área contable de la compañía PROMPEXA S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil”, proyecto de la Universidad Estatal de Milagro en marzo del 2013 por León Moncada Gisela y Sosa Ramírez Esmirna.

Después de una profunda investigación y análisis se planteó como solución la implementación de un manual de políticas y procedimientos contables en la compañía PROMPEX S.A. ante la necesidad de mejorar los resultados financieros en el departamento contable, en el cual se describirá el tratamiento contable de cada una de las cuentas de importancia relativa que integren en este campo.

La estructura está garantizando el cumplir con los requerimientos establecidos en las Normas Internacionales de Información financiera.

El alcance del manual de políticas y procedimientos tendrá como objeto proporcionar al personal del área contable los elementos necesarios para sustentar el registro correcto de las operaciones y presentar oportunamente los estados financieros, para la toma de decisiones, utilizaremos el diseño de la investigación en mixto, se utilizaron de los métodos teóricos el análisis- síntesis, el deductivo- inductivo, entre otros. Para recoger la información se aplicó encuesta, el resultado presenta los cuadros y gráficos. (León Moncada & Sosa Ramirez, 2013)

Un manual de procedimientos es una guía que permite tener información detallada de la empresa o área que se esté estudiando pero he ahí su relevancia porque permite conocer paso a paso las cosas que se están haciendo en la empresa, sin él no existe ese control, no existe manera de conocer lo que se está haciendo, debido a que las pequeñas empresas puede que envíen a realizar alguna operación o actividad a sus empleados, pero estos no la desean realizar porque ípiensan que no se encuentra dentro de sus actividades, sin embargo si existiera el manual de

procedimientos, ellos no deberían creer o pensar ya que allí estuviese detallado lo que debe realizar según su cargo.

Es por eso que en los trabajos que acabamos de leer en la parte superior se ve la relevancia y la falta que le hace a las empresas un manual de procedimientos.

Porque estos ayudan a mejorar la estructura y funcionamiento organizacional de las empresas ya que permite cumplir con los requerimientos que les exige las leyes de nuestro país y a su vez con las leyes internacionales que se ven inmersas en este caso.

“El manual de funciones y su incidencia en el sistema organizacional de la empresa sistemas y servicios Erazo C.A.” ubicado en la ciudad de Milagro, proyecto de la Universidad Estatal de Milagro en julio del 2012 por Figueroa Paredes Emilia y Fischer Reyes Leonela.

La administración del personal es hoy en día un elemento prioritario dentro de cada empresa puesto que de su buen uso depende en gran parte el óptimo funcionamiento del sistema organizacional y su rápida aceptación a las condiciones cambiantes del medio en que es rodeado.

Por esta razón la empresa Sistemas y Servicios Erazo C.A, busca un mejoramiento en sus departamentos, espera incorporar un Manual de Funciones con el fin de optimizar aspectos de su capital humano, convirtiéndose en una instrumento elemental para el futuro de la empresa.

Dejando de lado todos aquellos inconvenientes que se suscitaban por no conocer el grado de sus responsabilidades como son y debería ser en toda empresa que crece cada día.

Por medio del manual de funciones se perfeccionara los recursos y se propone una opción organizacional para mejorar el desempeño.

Esta herramienta le ofrecerá al personal de la empresa tener un conocimiento claro y preciso de cada una de sus tareas responsabilidades y obligaciones, permitiéndole así a los diferentes departamentos que integran la empresa, el progreso de una ordenada elección del personal que pertenezca a los perfiles requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo en particular, sirviendo así como un punto de partida para iniciar el cambio y organización. (Figueroa Paredes & Fischer Reyes, 2012)

En este trabajo se pudo evidenciar que muchas microempresas carecen de un manual de funciones lo que dificulta el desarrollo y desenvolvimiento de las mismas, sin embargo la base de este caso se centra en un manual de funciones el mismo que permite mejorar y detallar las funciones que deben desempeñar los empleados, además el crear un organigrama más estructurado que permite conocer los jefes encargados de cada departamento o de cada área.

Con esto se va delegando las responsabilidades y no recae solo en el dueño de la organización sino en los jefes departamentales y empleados del área , además al contar con un manual de funciones se puede conocer rápidamente cual es el área que está fallando o en la que se haya cometido el error.

Esto permite que la compañía no gaste demasiado dinero en el pago de analistas para que encuentren el problema, sino detectarlo por sí mismo y buscar las opciones de mejora necesarias.

Por ello se tomó este trabajo investigativo como una guía para el presente proyecto.

“Manual de gestión de calidad del comercial THAJEANG” ubicado en Naranjito, proyecto de la Universidad Estatal de Milagro en diciembre del 2016 por Hurtado Martínez María Belén.

Las PYMES son de gran importancia dentro de una economía, este segmento es trascendental promueve creación de empleos, producción en desarrollo, y tener una economía sostenible de un país.

El entorno del Cantón Naranjito uno de los problemas es la gestión de la calidad; esto se origina por la falta de un manual de gestión de calidad, caso que no es ajena al Comercial THAJEANG, la ausencia de un manual de gestión de calidad ha provocado que las actividades no se las realice de manera planificada, se observa duplicidad e incompatibilidad de funciones, incrementando el riesgo de operación, financiero y no logrando la satisfacción del cliente.

De tal forma es importante diseñar un manual de gestión de calidad cuyo objetivo fundamental es otorgar a la microempresa los diferentes políticas, funcione y procedimientos generando aquella interacción el cumplimiento de las satisfacción del cliente y el desarrollo empresarial.

Se aplicó la investigación de campo el cual nos permitió conocer de forma real los problemas que existen en la empresa, investigación analítica-sintética permito la descomposición de un todo y su agrupación a través de un análisis minucioso.

Se efectuó el enfoque cualitativo mediante la entrevista para conocer ciertos aspectos porque el comercial no cuenta con un manual, un enfoque cuantitativo a través de las encuestas permitió conocer la percepción de los clientes hacia la empresa.

Mediante los resultados que se obtuvieron, muestran la necesidad de la empresa que debe contar con un manual de gestión de calidad. (Hurtado Martínez, 2016)

Considerando el trabajo investigativo acerca de Comercial Thajeang podemos observar dos puntos que tienen relación con el proyecto que se está desarrollando debido a que tienen como eje principal la satisfacción del cliente, esta se genera brindándole un servicio de calidad a los usuarios, la misma que se da cuando se cuenta con un personal capacitado y con una empresa bien estructurada y organizada.

Por ello si se cuenta con un manual de procedimientos para la caja General de Comercial su Hacienda se dará un mejor servicio al cliente lo que permitirá atraer a los clientes potenciales.

Como eje secundario se tiene a la parte económica, debido a que al no contar con un buen servicio los productos no se venderían, y esto causa una disminución en las ventas de la empresa y en los estados financieros en general.

Afecta a los estados financieros porque las ventas son el motor de la empresa ya que sin ventas no hay organización, no hay movimiento de activos, ni de ingresos, lo que puede conllevar a una pérdida.

Todo esto se mejoró con la aplicación del manual de gestión de calidad en la empresa ya antes mencionada.

El control contable y su incidencia en los estados financieros de la Sociedad Minera de Hecho Cascada de la ciudad de Potovelo año 2013, proyecto de la Universidad Técnica de Machala en el año 2016 por Jiménez Ulloa Alexandra.

Al analizar el control contable de las cuentas de la Sociedad Minera de Hecho Cascada de la ciudad de Portovelo se pudo detectar la presencia de algunas falencias dentro del control y supervisión del disponible, exigible y realizable puesto que no se aplican todos los procedimientos o normas contables en cuanto a las transacciones diarias que realiza la empresa y, a su vez al suministrar la respectiva información financiera de la misma.

Con los antecedentes que se exponen, se considera necesario diseñar e implementar un Sistema de Control Interno Contable para la Sociedad Minera de Hecho Cascada de la ciudad de Portovelo, con el fin de establecer los procedimientos contables y de control de manera coherente a las necesidades de la empresa, consecuentemente lograr la protección de los activos y la confiabilidad de los datos contables en cuanto a las áreas del disponible, exigible y realizable, etc. (Romero Jiménez & Jiménez Ulloa, 2016)

Detectamos en este trabajo investigativo que las falencias que se han dado en la Sociedad Minera Hecho Cascada también se han dado en nuestro Comercial, tanto en el disponible, exigible y realizable porque no se cuenta con el personal capacitado para las áreas de la empresa, en el disponible porque se encuentra el dinero en efectivo de la empresa, el exigible porque allí se encuentran todas las cuentas por cobrar de la empresa, y el realizable es el inventario con el que se maneja la empresa.

Esta parte de los activos tiene mucho que ver con la empresa en general ya que debido a ellos se da el movimiento y crecimiento de la misma, sin embargo al detectar errores como lo es en este caso, no se puede obtener buenos resultados ni desenvolvimiento económico, es por esto que con un manual de procedimientos se puede mejorar tanto interna como externamente la empresa.

Internamente porque al capacitar al personal y tener la guía detallada se puede controlar todo lo que esta sucediendo en la empresa.

Externamente porque si la organización se encuentra bien estructurada, las personas o clientes potenciales buscaran ese negocio para realizar sus debidas compras.

De tal forma que al utilizar los manuales o sistemas internos en una compañía permite que esta crezca y evolucione económicamente.

“Elaboración de un manual de procedimientos de caja chica en la empresa PORTRANS S.A.”, proyecto de la Universidad de Guayaquil en el año 2016 por Pincay Torres Danny Alberto y Zambrano Ortega Shirley Karol

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la elaboración de un manual de procedimientos de caja chica en la empresa Portrans S.A. que se presenta como propuesta para mejorar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo en las áreas de Transporte y Distribución, debido a la ausencia de controles que normalicen y supervisen las funciones del personal e incluso su desempeño en el puesto.

Además no cuenta con ningún tipo de manual o reglamento donde se informe a los colaboradores sobre sus responsabilidades y obligaciones, lo que conlleva a posibles riesgos tales como robos, mal uso del efectivo, gastos injustificados, dando como resultado inseguridad e inestabilidad en lo que respecta a un adecuado control interno.

En la perspectiva que aquí se adopta, es fácil identificar que no se ha realizado evaluaciones para mejorar la administración del efectivo, por tal motivo se utilizó herramientas que facilitaron el estudio de campo para esta investigación, procediendo así a realizar un pequeño cuestionario elaborado con preguntas concretas relacionadas a la problemática, de esta

manera, se procede con la ejecución de las entrevistas al personal que labora en las áreas mencionadas e incluso a los empleados relacionados en el proceso del manejo de las cajas chicas, resultado de esto se observa una carencia de supervisión y organización en los procedimientos para el adecuado uso del efectivo circulante, dejando a la vista la necesidad que surge por elaborar un plan estratégico para establecer lineamientos a seguir y así contribuir a cumplir con los objetivos principales de la empresa. (Pincay Torres & Zambrano Ortega, 2016)

Uno de los tantos problemas que ha tenido esta empresa, es el no haber realizado las evaluaciones previas, la misma situación que sucede en Comercial Su Hacienda dejando un espacio abierto para el robo, faltante de mercadería y muchas cosas más que pueden afectar a la empresa en sí.

Afecta a la empresa en la imagen que está dando hacia sus clientes, por ejemplo si un cliente se acerca y pregunta si existe un producto X y el gerente de la empresa le dice que si hay que espere que ya lo atienden, y al llegar a caja le dicen que el producto no hay físicamente pero si contablemente, entonces ese cliente ha perdido tiempo y es posible que no regrese o que no vuelva debido a la poca credibilidad en sus inventarios.

Esta investigación se lo toma como guía debido a que va inmerso en los problemas principales del tema que se está desarrollando, el cuestionario es una de las herramientas que se puede utilizar para medir la capacidad de responsabilidad con el efectivo y el inventario de la empresa.

“El control interno y la administración del fondo para caja chica en el centro de salud talavera año 2016”, proyecto de la Universidad José Carlos Mariátegui en Moquegua-Perú en el 2017 por Gutiérrez Andía Florisa

Tiene por finalidad analizar la problemática que presentan los Establecimientos de Salud de MINSA como Centros de Salud referente a la falta de aplicación de las Normativas que regulan el correcto administración de sus fondos para caja chica, trayendo consigo un manejo emperico subjetivo, ya que de acuerdo al Artículo 36.- de Precisiones respecto al manejo del Fondo para Pagos en Efectivo.

El objetivo es determinar la relación entre la implementación del Sistema de Control Interno y la administración de caja chica del Centro de Salud Talavera. Métodos.

El método de investigación utilizado, se adhirió al de investigación básica, cuyo diseño de investigación aplicado es el no experimental de nivel transversal correlacional, respecto a la población sujeta a estudio, fueron considerados personal nombrado del centro de Salud de 70 profesionales de Salud.

Y aplicando la fórmula estadística, nos resultó como muestra a 30 funcionarios, a los cuales se aplican una encuesta estructurado por el autor y validado por juicio de expertos utilizando el cuestionario para control interno y la administración de fondos para caja chica. (Gutiérrez Andía, 2017)

El contar con fondos disponibles en una empresa y el poder utilizarlos de manera correcta recae en la administración de la empresa, porque al no tener un manual de procedimientos, no se puede saber qué hacer con los fondos y pueden dirigirse a una sola área dejando sin fondos a las demás áreas.

Es por eso que un sistema de control interno con un manual de procedimientos permiten que la empresa tenga un mejor desenvolvimiento económico, un mejor desarrollo institucional y confiabilidad ante sus clientes.

Un sistema de control interno y la administración de caja crean una compañía más organizada en el que ningún área quede perjudicada por el mal manejo de fondos, más bien los fondos se distribuyan uniformemente, y al aplicar los ratios financieros se obtengan una eficacia y efectividad excelente

Evaluación del control interno en caja de CONAUTO C.A. Guayaquil proyecto de la Universidad de Guayaquil en el año 2016 por Benítez López Katherine Johanna, López López Jenny Alexandra

La estabilidad y liquidez económica de una empresa precisa del manejo correcto de sus ingresos y egresos, es decir, del manejo del dinero que entra y sale de la compañía.

En base a este pensamiento, la entidad CONAUTO C.A., precisa de un manual de políticas para el manejo de entradas y salida de dinero, puesto que de esta guía carece cada uno de sus empleados que laboran en el área financiera.

En el desarrollo de la indagación, se estipula la problemática ya antes mencionada, así como sus respectivos objetivos que se cumplieron en el transcurso del desarrollo de la tesis, en el marco teórico se estipularon cada una de las definiciones que fueron aportadas por autores que conocen del tema en general; la información se la recolectó por medio de encuestas a los propios trabajadores de la empresa, para recibir datos más específicos y directos. (Benitez López & López López, 2016)

Para tener una estabilidad económica segura se debe contar con un inventario transparente, basado en la planificación de un trabajo óptimo entre el gerente de la empresa y el personal de la empresa, porque una empresa funciona con ambas partes.

Partes en las que se pueda tener la seguridad de que al momento que se están realizando las ventas también se esté dando de baja al inventario de la empresa, con ello no se crea una doble contabilidad, lo que permite al contador o administrador de la empresa poder tener resultados con claridad y estados financieros contables.

Con todos estos puntos se logra una entrada y salida de dinero, debido a que las operaciones se las está realizando correctamente con los procedimientos adecuados, sin embargo sino se analizan los puntos negativos con los que cuenta la empresa, no se podrá llegar a una mejora y la empresa seguirá inmersa en un desorganización y pérdida general.

La caja común y gestión administrativa en la Cooperativa Transporte Terrestre Interprovincial de pasajeros Publico Expreso Milagro del Cantón Milagro Guayas, Ecuador, 2013 – 2014 proyecto de la Universidad Estatal de Milagro en abril del 2014 por Baquero Moreno Karina Dolores, Villalva Narváez Jomara Estefanía

En busca de hacer diferente la prestación del servicio de transporte terrestre público en el Ecuador, se crean dos leyes importantes que buscan proponer que las empresas de transportes trabajen bajo un modelo de “Caja Común” y contemplan todas las obligaciones para que así cambien sus obligaciones habituales, donde cada dueño es responsable de la producción diaria de su unidad de transporte en donde sí se implementa la caja común los ingresos se repartirían equitativamente entre cada socio de la cooperativa. (Baquero Moreno & Villalva Narváez, 2015)

En el transcurso de los siguientes capítulos se presentaran los fundamentos teóricos de la metodología para la gestión administrativa de la caja común y la aplicación de la misma en las empresas de servicio de transporte en la actualidad llamadas “Operadoras de Transporte”.

Con este trabajo se observó que no se cumple con un proceso administrativo, además desconocen lo que es una caja común, se lo tomo en consideración porque al igual que el comercial Su Hacienda tienen una desorganización en cuanto a la parte efectiva de la empresa.

El efectivo es el que permite hacer frente a las obligaciones que la empresa tiene momentáneamente e inmediatamente por ello el estudiarlo es fundamental para las empresas, sus movimientos permiten que las empresas se desenvuelvan y estén activas en el sector económico y productivo.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**

#### Sección primera

##### Sistema económico y política económica

Art. 283: El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

Art. 311: El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

### **LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Art.13 Normas contables.- Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Art. 25 Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

### **LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO 2018**

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (Corporaciones de Estudio y Publicaciones, 2018)

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (Corporaciones de Estudio y Publicaciones, 2018)

## VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Variable independiente:** Manual de procedimientos, porque actúa por sí sola, el no contar con este manual afecta a la organización ya que su uso permite a que la organización se encuentre controlada y organizada.

Porque un manual de procedimientos es una guía a base de pasos que debe de seguir una organización o persona para poder cumplir con su objetivo propuesto, también se ha podido comprobar que el uso del mismo ha mejorado compañías u organizaciones que se encontraban desorientadas y desorganizadas administrativamente.

**Variable dependiente:** Ingresos y egresos, esta variable no actúa por sí sola debido a que depende de muchas circunstancias para mantenerse estable, el que una organización se encuentre organizada y debidamente controlada arroja como resultado un nivel de ingresos elevados, sin embargo si esta organización esta descontrolada lo que se va a ver elevado en los libros contables será los egresos.

Por ello se debe corregir e introducir en la organización un manual de procedimientos para que no se den estas situaciones.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Análisis de puesto:** “El procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas dependiendo de capacidad y experiencia que deben ser contratadas para ocuparlas”. (Dessler, 2001)
- **Balance General:** Es un estado financiero básico que tiene como fin indicar la posición financiera en la que se encuentra una empresa en una fecha determinada. (Carvalho Betancur, 2017)
- **Caja general:** Cuenta que maneja el dinero en efectivo y los vales de caja de la empresa.
- **Capacitación:** Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Frigo, 2018)
- **Cargo:** Zona de actividad laboral de uno o varios trabajadores, equipada con los correspondientes medios de trabajo y donde el hombre transforma los objetos de trabajo y obtiene los productos o desarrolla los servicios inherentes a su cargo u ocupación. (Álvarez López, 2005)
- **Competitividad:** Es la capacidad de una empresa u organización, de cualquier tipo, para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permitan disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúa. (Valiotti Pérez, 2008)
- **Egresos:** Dinero que sale de la empresa debido a la adquisición de algún bien o servicio que se necesite. (Debitor, 2018)

- **Estados financieros:** Son informes importantes dentro de la empresa, ya que ellos reflejan la situación económica, financiera y los cambios que pueden surgir durante un tiempo determinado. (Tributos, 2018)
- **Faltante de caja:** Es cuando el arqueo de caja existe una cantidad de dinero menor que el registrado contablemente. (Algarra Acevdo, 2015)
- **Ganancias:** Es la riqueza que una o las distintas partes involucradas obtienen como producto de una transacción o proceso económico. (Bembibre, 2009)
- **Ingresos:** Dinero que ingresa a la empresa a través de la venta de algún bien o servicio. (Debitor, 2018)
- **Manual de procedimientos:** Documento en el que se detalla de manera ordenada las instrucciones que se deben seguir para trabajar eficientemente. (Vivanco Vergara, 2017)
- **Manual:** Guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. (Definición, 2019)
- **Perdidas:** Es el resultado negativo que se ha producido durante un período cuando los ingresos han sido menores que los gastos. (Jauregui, 2014)
- **Sobrante de caja:** Es un valor adicional con el que no contaba la empresa al realizar el arqueo de caja.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

Comercial Su Hacienda se creó el 27 de junio del año 2011.

Se encuentra ubicado en la provincia del Guayas en el Cantón General Antonio Elizalde (Bucay), en las calles García Moreno y Sargento Eduardo Seis, diagonal al parque de la madre.

Está conformada por su Gerente y empresaria Maria Fernanda Lalama Brown y su esposo Dino Liut quien se encarga del desarrollo y actividades del comercial, las actividades que realizan son de venta al por mayor y menor de productos alimenticios como arroz, sodas, lácteos, bebidas energizantes, productos de limpieza, entre otros.

#### **Misión**

Comercial “Su Hacienda” es una empresa encargada de brindar la mejor atención al cliente, con productos de calidad, con precios cómodos y al alcance de toda persona.

#### **Visión**

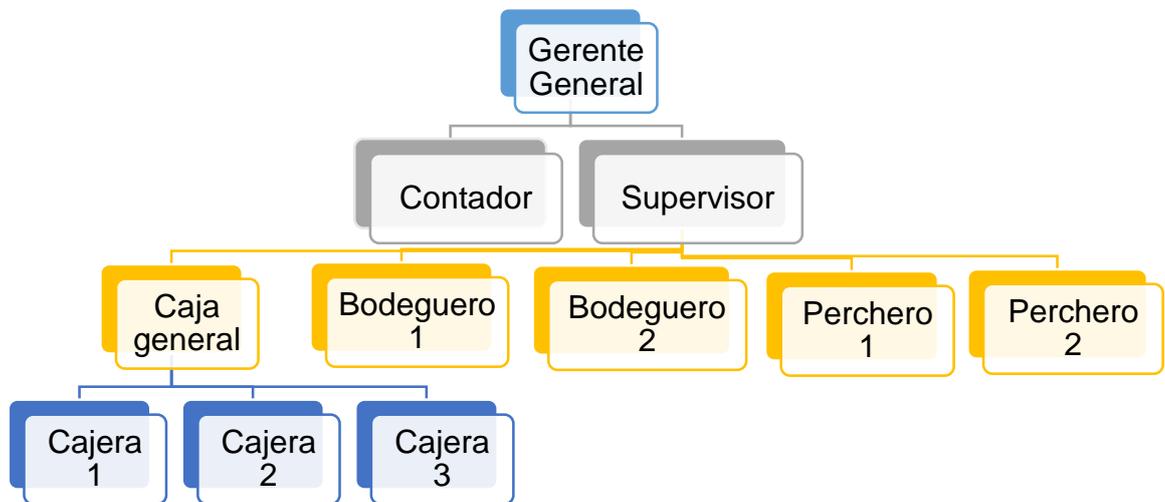
Ser una microempresa que logre expandir sus productos a nivel cantonal y lugares aledaños, mejorando cada día la calidad de nuestros productos y la atención de nuestros clientes, con miras en un mejor desarrollo.

## Valores organizacionales

Nuestra empresa se centra en los siguientes valores:

- **Orientación al cliente:** Es el valor más importante en nuestra organización debido a que nos centramos en hacer que el cliente se sienta satisfecho y para lograrlo buscamos nuevas ideas y nuevos productos que estén acorde a sus necesidades.
- **Responsabilidad:** Ser responsables al momento de brindar nuestro servicio dando una atención de calidad, respondiendo cualquier inquietud que tengan los clientes ante cualquier producto.
- **Lealtad:** Ser leales con nuestra organización, con los clientes, proveedores y con la competencia al brindar productos de calidad y una orientación adecuada con la compra o venta de los mismos.
- **Compromiso:** Mantener un compromiso con nuestros empleados, con los clientes, proveedores y con la sociedad de seguir ofreciendo productos en óptimas condiciones a precios económicos.
- **Trabajo en equipo:** Promover la participación de cada miembro de la empresa con nuevas ideas, o soluciones ante cualquier inconveniente, plantean el uso de nuevas herramientas que permitan llegar a los clientes potenciales.

### Ilustración 1 Organigrama Institucional



**Fuente:** Planillas de Comercial Su hacienda

**Autora:** Noboa Delia (2018)

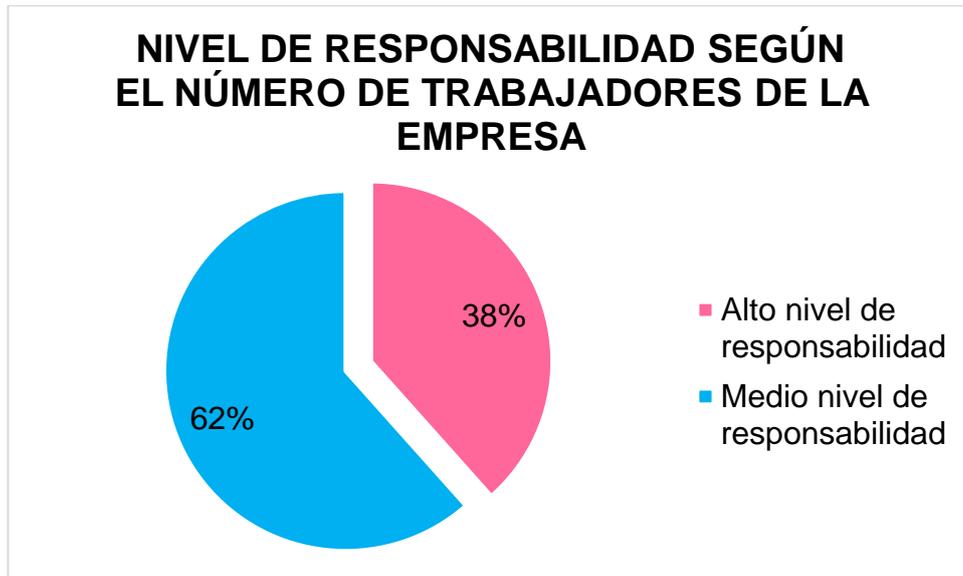
**Tabla 1** Trabajadores de la empresa

| #  | Trabajadores    | Sexo | Nivel de responsabilidad |
|----|-----------------|------|--------------------------|
| 1  | Dino Liut       | M    | 1                        |
| 2  | Fernanda Lalama | F    | 1                        |
| 3  | Johanna Idrovo  | F    | 1                        |
| 4  | Rosa Noboa      | F    | 1                        |
| 5  | Pablo Sánchez   | M    | 1                        |
| 6  | Isabel Méndez   | F    | 2                        |
| 7  | María Macías    | F    | 2                        |
| 8  | Juan Aguirre    | M    | 2                        |
| 9  | Andrés Sumat    | M    | 2                        |
| 10 | Bryan Suarez    | M    | 2                        |
| 11 | José Guerrero   | M    | 2                        |
| 12 | Kevin Palacios  | M    | 2                        |
| 13 | Carolina Moran  | F    | 2                        |

**Fuente:** Planillas de Comercial Su hacienda

**Autora:** Noboa Delia (2018)

## Ilustración 2 Nivel de responsabilidad



**Fuente:** Planillas de Comercial Su hacienda

**Autora:** Noboa Delia (2018)

### Cientes

Entre nuestros principales clientes se encuentra la empresa Café del Tren Bucay, empresa que se dedica a prestar servicios de alimentación para toda la comunidad que llega a visitar Bucay o a su vez los mismos residentes del Cantón, debido a la excelente calidad de nuestros productos, hemos sido sus principales proveedores desde sus inicios hasta la actualidad.

Hacienda Turística de Bucay NOBUCAY S.A. es una empresa que también presta el servicio de alimentación y de recreación ya que los clientes asisten a poder relajarse y divertirse en familia, somos su principal proveedor en alimentos de primera necesidad en gaseosas, snack, confiterías entre otros.

La empresa cuenta con una variedad de clientes pero estos son los clientes que han estado desde el inicio del Comercial por ello son una parte importante de la organización.

### **Proveedores**

Entre los proveedores más importantes que tiene la organización se encuentran:

- DEVIES CORP: Empresa ubicada en el Cantón Milagro, en la Av. 17 de septiembre 1105 y Av. Colón ha sido el proveedor principal de los productos alimenticios como arroz, fideos, aceites, atunes, productos de limpieza, productos plásticos como cucharas, vasos, viandas, tarrinas entre otros, las compras que se realizan a la compañía ascienden a los \$10.000.
- Distribuidora Importadora DIPOR S.A.: Importadora comercializadora Dipor S.A., fundada en 1974 con el fin de comercializar y distribuir productos de consumo masivo, como una empresa familiar con un acelerado crecimiento en el Ecuador. Manejando responsable y eficientemente la distribución exclusiva de reconocidas empresas ecuatorianas y extranjeras líderes en el mercado Ecuatoriano. (Tonicorp, 2019)

Tras la absorción de varias empresas distribuidoras en el año 2010, Dipor amplía su red de distribución y se consolida como una sola distribuidora con cobertura en todo el Ecuador. Actualmente atendemos a más de 121.000 clientes a nivel nacional para lo cual contamos con 20 centros de distribución propios

- Compañía GRANPIR Es una empresa que se dedica a la venta de productos alimenticios como embutidos, pollos, mariscos, salsas, aderezos y productos alimenticios para animales.
- Arca Continental SAB de CV : Empresa dedicada a la venta de gaseosas en varios tamaños, es la segunda embotelladora de Coca Cola más grande América Latina y una de las importantes del mundo, una de tantas sucursales se encuentra ubicada en Panamericana Norte km 15 junto a ADELCA, es nuestro principal proveedor de bebidas las compras que se realizan mensualmente ascienden a los \$8.000, su página web es <http://www.arcacontal.com/>.

### **Competidores**

En sus primeros años Comercial Su Hacienda no contaba con competidores debido a que solo existían pequeñas tiendas que no brindaban todos los productos que deseaba la ciudadanía.

Con el paso de los años y gracias los estudios de mercado se dieron cuenta que Bucay era un lugar potencial para empresas que se dediquen a la venta de productos masivos.

Es allí cuando TIA (Tiendas Industriales Asociadas) abre sus puertas y empieza a vender productos con la misma característica y calidad que Comercial Su Hacienda, por ello la empresa ha tenido que ir mejorando en su atención y en la calidad que brinda el servicio para no perder a sus clientes.

El impacto que tuvo no fue muy notorio debido a que la ubicación de TIA no es tan cercana al Comercial.

Sim embargo el Comisariato Mayorista Pañora es su principal competidor debido a que se encuentra a dos locales del Comercial y además tiene un plus con el que no cuenta el Comercial y es que en uno de sus pisos tienen una librería y juguetería lo que lo hace novedoso.

Por ello Comercial Su Hacienda busca implementar nuevas ideas y productos para mantenerse a la vanguardia y no quedarse atrás ante su competidor, sobre todo mejorar los servicios sin perder la esencia de la empresa.

### **Principales productos**

La empresa se dedica a la venta de muchos productos, entre ellos se encuentran las gaseosas que son un producto principal de la empresa debido a que las ventas del mismo son muy rápidas.

Los productos de consumo masivo como el arroz, atunes, aceites, snack son aquellos que se venden día a día y tienen mayor salida que las gaseosas debido a que muchos de sus clientes son personas que realizan las compras semanales para sus hogares.

Los embutidos, pollos y mariscos también se encuentran como uno de los principales productos de la empresa debido a que son alimentos de primera necesidad y he allí su venta.

### **Diseño de la Investigación**

Según el objeto de estudio la investigación es pura porque se crean nuevos entendimientos, según la secuencia temporal el estudio será transversal debido a que los datos que se recopilen serán de un mismo tiempo y según el diseño de la investigación es cuantitativa y cualitativa.

## **Tipos de investigación**

Existen varios tipos de investigación entre ellas se encuentran:

Exploratoria: Se basa en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo, con el fin de establecer su comportamiento. (Arias, 2012)

Explicativa: Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (Arias, 2012)

Correlacional: Como finalidad mide el grado de relación que existe entre dos o más variables, su propósito es saber cómo comporta una variable. (Gonzales, 2012)

Descriptiva: “Comprende el, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. (Tamayo, 2004)

Para este trabajo nuestra investigación es descriptiva porque detallará los sucesos como son observados, es decir que ninguna de las variables será influenciada por algo.

## **Población**

Nuestra población es Comercial “Su Hacienda” todo el personal que labora en ella.

Se considera una población finita porque tomaremos los 12 empleados y el gerente general que trabajan en la empresa

**Tabla 2** Universo

| Elementos | Cantidad |
|-----------|----------|
| Empleados | 12       |
| Gerente   | 1        |
| Total     | 13       |

**Fuente:** Planillas de Comercial Su hacienda

**Autora:** Noboa Delia (2018)

### **Muestra**

Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico (Tamayo, 2004)

Los muestreos son aleatorio en el cual cualquier individuo de la población puede ser elegido; el estratificado se divide a la población en grupos específicos; mixto se pueden usar dos tipos de muestreo. (Enciclopedia de Clasificaciones, 2017)

Para el trabajo investigativo no se realizara un muestreo debido a que se va a trabajar con la población en general, porque es pequeña y no es necesario dividirla en grupos.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Toda investigación cuenta con una metodología que permite la comprobación a las hipótesis que se sugieren en el problema, entre los tipos de métodos están:

El método cuantitativo, se basa en analizar sus estudios a través de números estadísticos para dar respuestas exactas. (Sinnaps, 28)

En el método cualitativo su fundamento se encuentra en las cualidades, es decir que describe cuidadosamente los hechos, experiencias y situaciones que se den el estudio del problema. (Galán Amador, 2008)

Mientras que el método inductivo, va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. (Rivas Plata, 2008)

Método deductivo: Parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. (Rivas Plata, 2008)

Para este trabajo investigativo se utiliza el método deductivo debido a que toma todo el problema para luego estudiarlo por partes.

Y para la aplicación del método se debe utilizar técnicas que permitan recolectar, analizar y tomar decisiones en base al objeto que esta estudiando.

Entre las técnicas de investigación están:

La observación es el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. (Eumed.net , 2012)

La observación puede ser clasificada en:

Observación directa: El investigador se encuentra inmerso en el grupo que observa los hechos.

Observación simple: Es cuando el investigador no forma parte del grupo, sino que está presente solo para recopilar la información necesaria para su investigación.

La observación utiliza como instrumentos los cuestionarios, grabaciones, biografías, documentales, entre otros.

En la entrevista es la interrelación entre la persona que realiza la entrevista y el entrevistado, contribuye a que la información que se recopile se mas confiable.

En esta técnica la persona encargada de la investigación realiza preguntas a un grupo de personas escogidas a través de un muestreo con el fin de recopilar información.

Tiene como ventaja que las personas a las que se esté entrevistando proporcionen datos como sus actitudes, expectativas u opiniones, algo que no se puede diferenciar al estar observando desde afuera.

Las preguntas que se realizan pueden ser estructuradas o semiestructuradas.

Las estructuradas cuentan con preguntas cerradas, mientras que las semiestructuradas permiten al entrevistador añadir preguntas adicionales y a su vez poder recopilar más información.

La encuesta: Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos utilizando instrumentos estandarizados de preguntas y respuestas, con el fin de obtener mediciones cuantitativas. (Universidad de Alicante, 2018)

El cuestionario que se utilice debe estar compuesto de preguntas que tengan relación con las variables que se deseen medir.

Se puede utilizar preguntas abiertas, en las que el encuestado puede contestar lo que desee, más en las preguntas cerradas solo puede elegir las opciones que se le estén planteando.

Al momento de realizar la encuesta se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:

- Las preguntas que se vayan a realizar sean claras y precisas.
- Si la población es muy reducida se debe encuestar a todos los sujetos que se encuentren inmersos en la investigación.
- Las preguntas no deben inducir a una sola respuesta.

Como técnica de investigación se aplica una encuesta, que utiliza como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas que permitirán la recopilación de la información.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Comercial “Su Hacienda” necesita un análisis de la situación actual del cómo se encuentra financieramente y como afecta el no contar con una herramienta o guía para que se desempeñen mejor sus funciones.

En el año 2017 se inició con un equivalente de efectivo de \$7850,00 sin embargo al culminar el año el equivalente al efectivo disminuyo a \$4325.52 casi el 55% de cuando inicio, a esto también hay que agregar que en los libros contables de la empresa se determinó que durante ese periodo hubo varios faltantes que suman alrededor de \$4758,00 además el inventario no es controlado de la forma adecuada por lo que la empresa perdió alrededor de \$11500.00 en mercadería dado a que el sistema reflejaba que estaban en stock, sin embargo al realizar el conteo real, no se hayo la misma cantidad.

La situación de la empresa es un preocupante porque el efectivo es el motor de la empresa, y quizás al revisarlo con las ventas que tiene la empresa se ve como un valor insignificante, sin embargo al realizar un análisis individual se puede observar que la falta de un manual ha afectado a todas las áreas de la empresa.

A continuación una encuesta que se realizó a los empleados de la empresa que ayudo a determinar las falencias que tienen y a su vez las mejoras que se necesitan.

**1. ¿Existe algún manual de procedimientos para caja en Comercial “Su Hacienda”?**

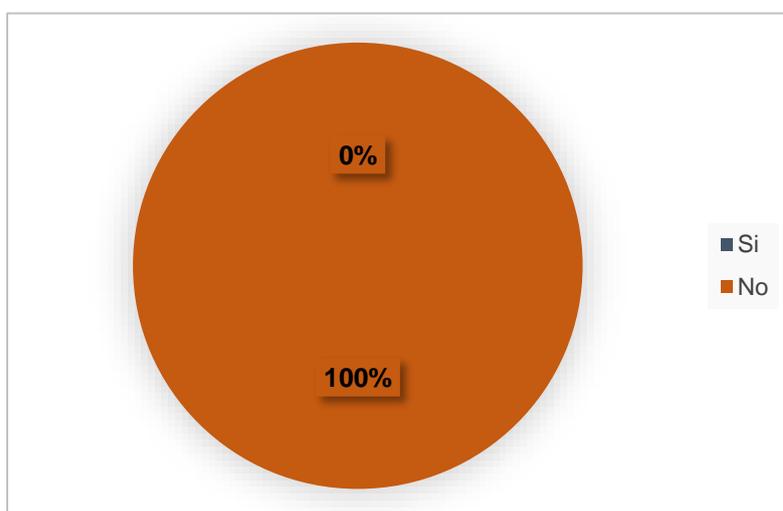
**Tabla 3** La existencia de un manual de procedimientos

| OPCIONES     | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|--------------|-------------|-------------|
| SI           | 0           | 0           |
| NO           | 13          | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 3** Existencia de un manual de procedimientos



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #1:** Se observa que el 100% de los encuestados concuerdan en que Comercial “Su Hacienda” no cuenta con un manual de procedimientos para la caja general, debido a que han trabajado de la forma empírica y piensan que trabajar así no les ha causado ningún problema.

**2. Según su opinión ¿Cuáles son las posibles causas para que no se haya elaborado un manual de procedimientos para caja?**

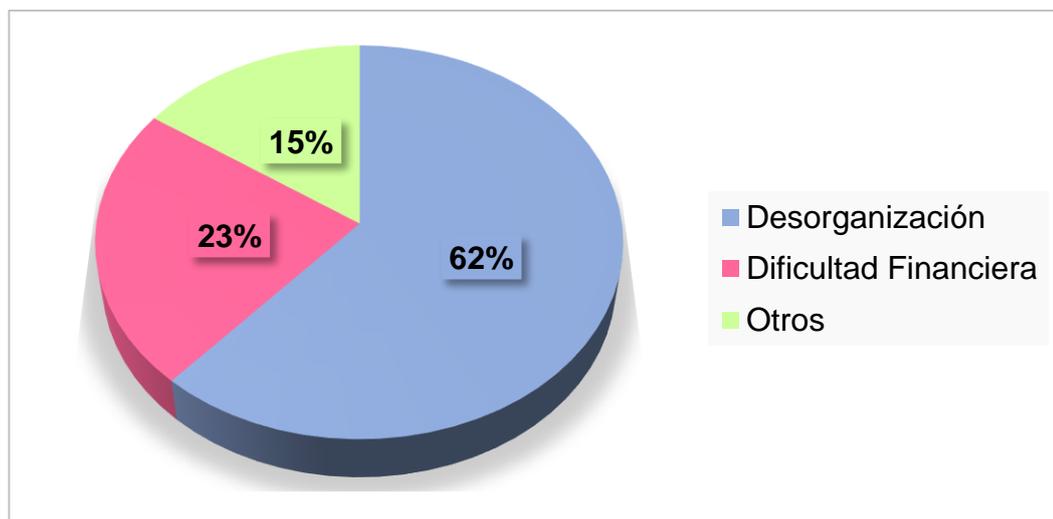
**Tabla 4** Causas del porque no existe un manual de procedimientos

| OPCIONES              | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Desorganización       | 8           | 62%         |
| Dificultad Financiera | 3           | 23%         |
| Otros                 | 2           | 15%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 4** Causas del porque no existe un manual de procedimientos



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación pregunta #2:** De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo como respuesta de que el 62% de los encuestados concuerdan en que no se ha tenido un manual de procedimientos por desorganización empresarial, mientras que un 23% afirman que es por la dificultad financiera que está atravesando la empresa, y un 15% alegan que se debe a otros motivos.

**3. ¿Cree usted que la empresa necesita cambios en las estructuras organizativas?**

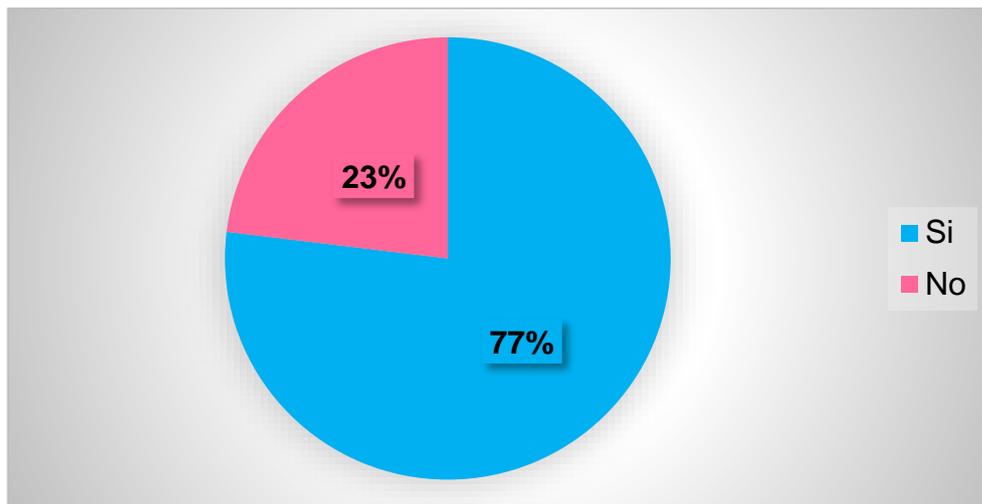
**Tabla 5** Necesidad de cambios en las estructuras organizativas

| <b>OPCIONES</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| Si              | 10                 | 77%               |
| No              | 3                  | 23%               |
| <b>TOTAL</b>    | <b>13</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 5** Necesidad de cambios en las estructuras organizativas



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #3:** Se puede observar que de los 13 encuestados, el 77% afirma que la empresa necesita cambios en las estructuras organizativas porque siempre se debe mejorar internamente para poder tener un progreso económico mientras que el 23% opina que no se necesita de ningún cambio ya que así como están se encuentra bien.

**4. ¿Cree usted que el no contar con un manual de procedimientos en caja causa algún efecto negativo en la empresa?**

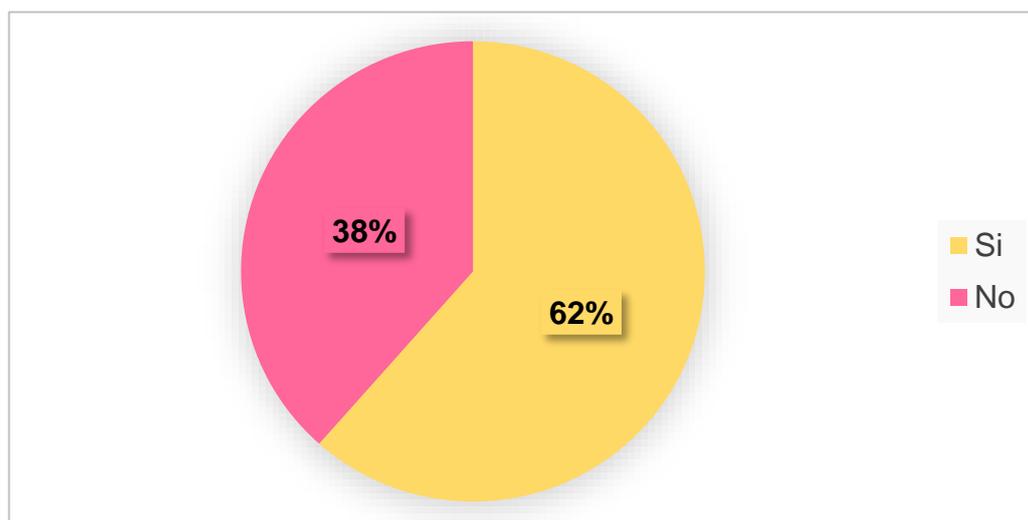
**Tabla 6** Causa un efecto negativo no tener un manual de procedimientos

| OPCIONES     | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|--------------|-------------|-------------|
| Si           | 8           | 62%         |
| No           | 5           | 38%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 6** Causa un efecto negativo no tener un manual de procedimientos



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #4:** De las trece personas que se encuestaron el 62% indicó que el no contar con un manual de procedimientos para caja si causa un efecto negativo debido a que en caja se maneja todo el dinero en efectivo y al no existir un manual que indique que hacer cuando se tiene cierta cantidad de dinero conlleva a los faltantes o a su vez extravío de dinero, sin embargo el 38% de los encuestados manifestaron lo contrario debido a que creen que la manera empírica con la que trabajan es lo mejor.

**5. ¿Cree usted que de contar con una manual de procedimientos beneficiara la rentabilidad de la empresa?**

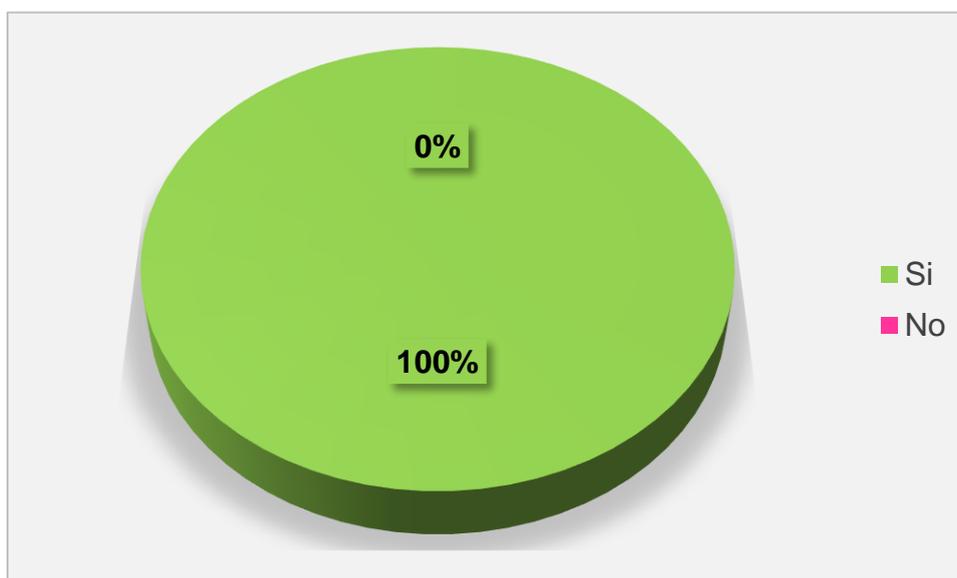
**Tabla 7** Beneficia a la rentabilidad de la empresa

| OPCIONES     | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|--------------|-------------|-------------|
| Si           | 13          | 100%        |
| No           | 0           | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 7** Beneficia a la rentabilidad de la empresa



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #5:** Al preguntar a los encuestados sobre si un manual de procedimientos para la caja general beneficia la rentabilidad de la empresa todos aseguraron que sí, debido a que cuando existe una mejora interna también se crece económicamente, además muchos de ellos comentaron que de contar con un manual de procedimientos ayudaría a que las responsabilidades sean más personalizada y generalizada.

**6. ¿Cree usted que al contar con una manual de procedimientos se reducirían los faltantes de caja? ¿Por qué?**

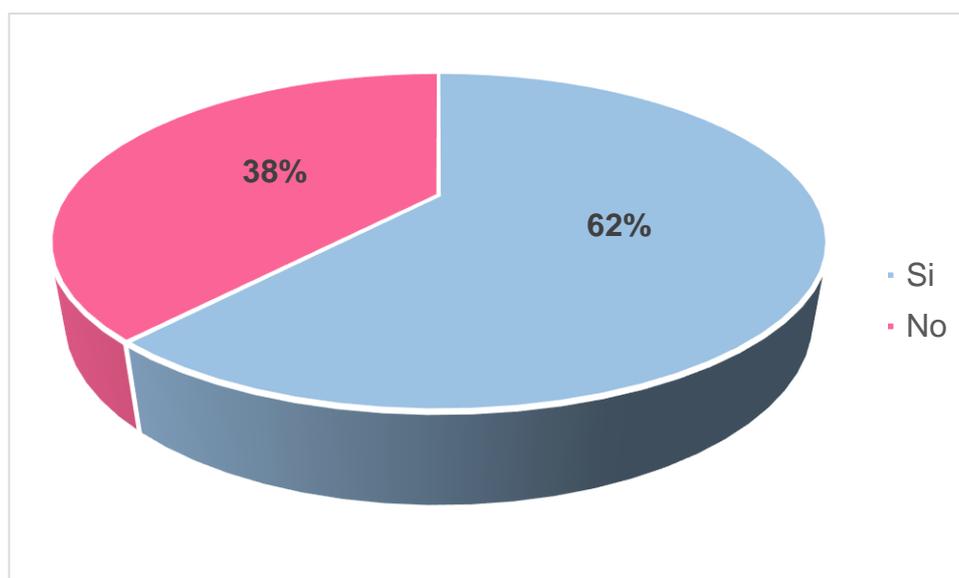
**Tabla 8** Reducción de faltantes de caja

| <b>OPCIONES</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| Si              | 8                  | 62%               |
| No              | 5                  | 38%               |
| <b>TOTAL</b>    | <b>13</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 8** Reducción de faltantes de caja



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #6:** Podemos observar que del 100% de los encuestados el 62% afirma que si se reducirían los faltantes debido a que el dinero sería entregado en base a una cantidad estipulada lo q reduciría el exceso de dinero, sin embargo el 38% opina que no disminuirá ya que es algo normal en las contabilidades comerciales.

**7. ¿Cuáles serían los beneficios al diseñar un manual de procedimientos de caja?**

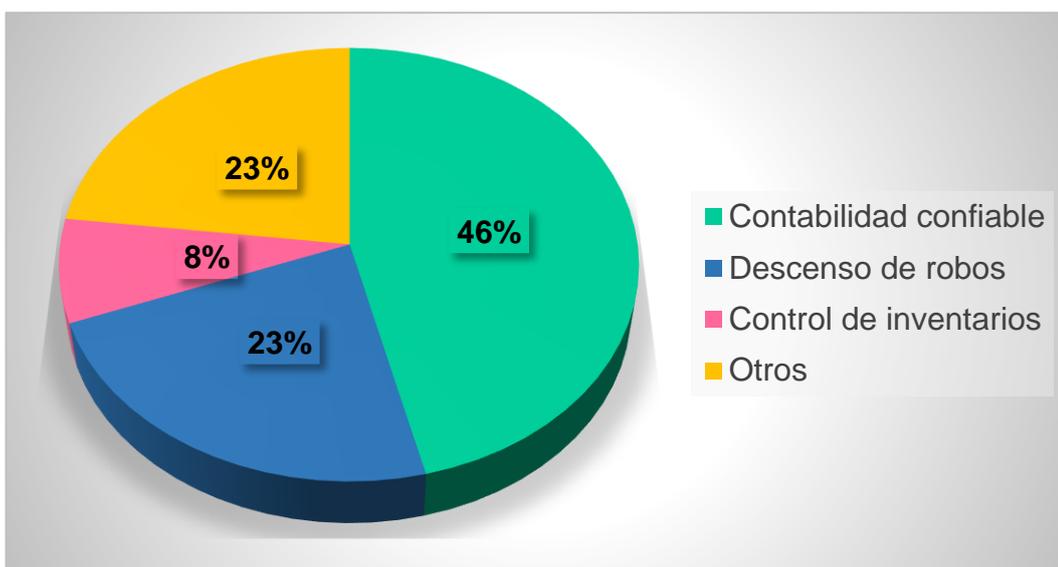
**Tabla 9** Beneficios de un manual de procedimientos

| OPCIONES               | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|------------------------|-------------|-------------|
| Contabilidad confiable | %6          | 46%         |
| Descenso de robos      | 3           | 23%         |
| Control de inventarios | 1           | 8%          |
| Otros                  | 3           | 23%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 9** Beneficios de un manual de procedimientos



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #7:** En la ilustración se puede apreciar que el 46% de los encuestados opina que uno de los beneficios de tener un manual de procedimientos es una contabilidad confiable, existe un 23% que opina que descenderán los robos, mientras que otro 23% indica que se puede controlar el inventario, y un 8% indica que se obtendrían otro tipo de beneficios.

**8. ¿De acuerdo a su criterio que se debería incluir en el manual de procedimientos de caja?**

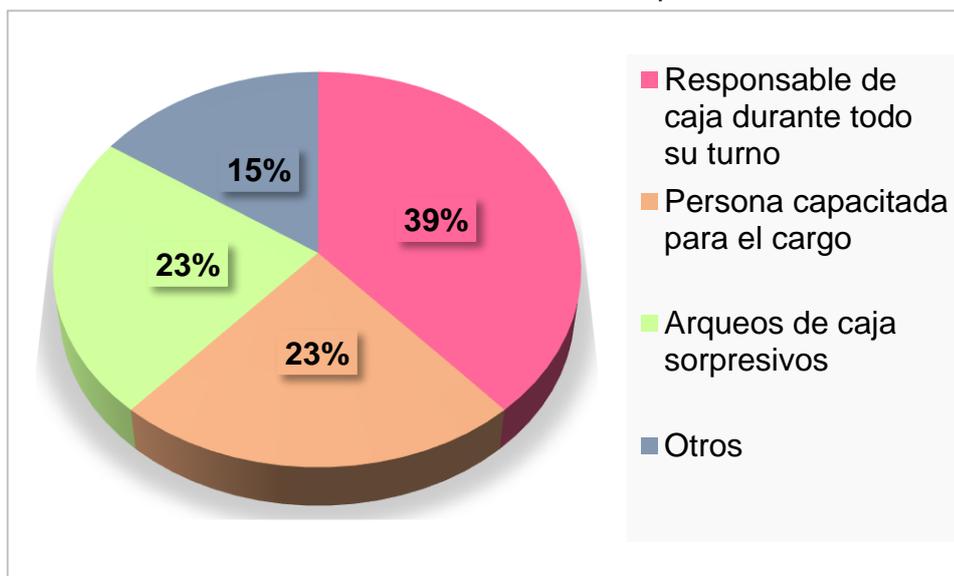
**Tabla 10** Criterios a incluir en el manual de procedimientos de caja

| CRITERIOS                                 | ENCUESTADOS | PORCENTAJE  |
|---|-------------|-------------|
| Responsable de caja durante todo su turno | 5           | 38%         |
| Persona capacitada para el cargo          | 3           | 23%         |
| Arqueos de caja sorpresivos               | 3           | 23%         |
| Otros                                     | 2           | 15%         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>13</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Ilustración 10** Criterios a incluir en el manual de procedimientos de caja



**Fuente:** Encuesta al personal de Comercial “Su Hacienda”

**Autora:** Noboa Delia (2018)

**Interpretación a la pregunta #8:** Se pudo observar que de los trece encuestados, el 39% opino que un criterio que se debe incluir en el manual de funciones es que la persona que este desempeñando su papel como cajera se haga responsable de la misma durante todo su turno, un 23% opino que debe haber una persona capacitada para el cargo, otro 23% opino que se deben realizar arqueos de caja sorpresivos y un 15% dijo que otros criterios.

## **Plan de mejoras**

El realizar un diseño como propuesta para Comercial Su Hacienda le permitirá a la misma mejorar su estructura organizacional y a su vez tener mayor control sobre la misma, esto también ayudara a que el cliente tenga una mayor satisfacción al momento de prestar el servicio.

Con este manual de procedimientos se busca mejorar y controlar el efectivo de la forma adecuada, disminuyendo los faltantes de dinero considerablemente dejando a una persona especifica en el cargo lo que eliminara la responsabilidad compartida que tienen todos los subordinados de la empresa.

## **Propuesta**

Este manual describe lo que debe hacer la persona encargada del puesto de caja, además cuenta con un objetivo general y con un indicador que ayude a medir la parte económica y otro que ayude a medir la satisfacción del cliente con la cajera que lo atiende.

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE CAJA  
GENERAL DE COMERCIAL  
“SU HACIENDA”**

## Índice

| <b>Contenido</b>  | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| Introducción, objetivo y alcance del manual.....                | 1              |
| Requisitos para el perfil de la persona encargada del área..... | 2              |
| Requisitos para el perfil de la persona encargada del área..... | 3              |
| Procedimiento sobre el uso del efectivo.....                    | 4              |
| Procedimiento sobre el uso del efectivo.....                    | 5              |
| Procedimiento sobre el uso del efectivo.....                    | 6              |
| Prohibiciones del uso del efectivo.....                         | 7              |
| Advertencias generales-Responsable del área.....                | 8              |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <b>MANUAL DE<br/>PROCEDIMIENTOS DE CAJA<br/>GENERAL</b>  |                     |
| <p style="text-align: center;">Introducción, objetivo y alcance<br/>del manual</p>   | <p>Página 1/8</p>  | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>Introducción:</p>   | <p>En este documento se encuentra detallados todos los procedimientos que se deben de llevar a cabo por ello debe leer detenidamente los pasos a seguir para que pueda hacer usarlo correctamente.</p>   |                     |
| <p>Objetivo del Manual:</p>  | <p>Describir a detalle cada actividad que se debe realizar en esta área, además servir como instrumento para el manejo correcto que se le dé a la caja, y poder repartir responsabilidades a las personas encargadas del área.</p>                     |                     |
| <p>Alcance del Manual:</p>   | <p>Este manual será manipulado por el personal encargado del área de caja, por sus jefes inmediatos, por el gerente de la empresa y por el personal que se encuentre inmerso en alguna transacción que tenga que manejarse con dinero en efectivo.</p> |                     |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>“SU HACIENDA”</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>  |                     |
| <p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Requisitos para el perfil de la persona encargada del área.</p>   | <p>Página 2/8</p>   | <p>Febrero 2019</p> |
| <p style="text-align: center;">Objetivo:</p>   | <p>Aplicar las políticas de la empresa, utilizando de manera adecuada los fondos de caja, ya sean como salida e ingreso del efectivo.</p>   |                     |
| <p style="text-align: center;">Alcance:</p>  | <p>Inicia con la salida del efectivo argumentado a través de sus respectivas documentaciones o a su vez con el ingreso de efectivo a través de las ventas que se realicen.</p>  |                     |
| <p style="text-align: center;">Políticas:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La persona encargada del fondo no deberá tener ningún vínculo familiar o sentimental con los empleados de la empresa.</li> <li>➤ Estar capacitado para el puesto de trabajo.</li> <li>➤ No se puede delegar funciones.</li> <li>➤ La responsabilidad del dinero que este manipulando es solo suya.</li> <li>➤ Se realizaran arqueos sorpresivos.</li> <li>➤ No podrá hacer uso del dinero de la empresa para fines propios.</li> </ul> |                     |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>“SU HACIENDA”</b></p> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS<br/>DE CAJA GENERAL</b>   |              |
| <p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Requisitos para el perfil de la persona encargada del área.</p>   | Página 3/8  | Febrero 2019 |
| <p>Políticas:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al momento que inicie la jornada laboral se le hará firmar un documento que indique con que cantidad de dinero ingreso a caja y a su vez un documento que garantice su responsabilidad con el puesto.</li> <li>➤ Al culminar su día laboral deberá entregar el dinero que se generó, y a su vez los documentos que avalen la salida del efectivo.</li> <li>➤ La entrega del dinero deberá hacerse con un documento que indique la cantidad de dinero y su firma de responsabilidad.</li> </ul> |              |
| <p>Responsable a Cargo:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Gerente de la empresa estará encargado de escoger a través de una entrevista al candidato adecuado para el puesto.</li> <li>➤ El supervisor de la empresa será el encargado de capacitar y de proveer el manual de procedimientos al candidato.</li> </ul>  |              |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>  |                     |
| <p>Procedimiento sobre el manejo del efectivo.</p>   | <p>Página 4/8</p>   | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>Objetivo:</p>   | <p>Crear medidas para la correcta utilización del dinero ya sea para gastos mínimos que realice la empresa, o a su vez para gastos que demanden más cantidad de dinero.</p>   |                     |
| <p>Alcance:</p>  | <p>Todo el personal de la empresa que vaya hacer uso de los fondos tendrá que aplicar este manual, y serán los responsables del uso que se le dé al efectivo.</p>   |                     |
| <p>Políticas:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Caja iniciara con \$500,00 dólares.</li> <li>➤ Los fondos de la caja servirán para pagos a proveedores, cobranza a clientes y gastos mínimos que tenga la empresa.</li> <li>➤ Para pagos a proveedores se tendrá que contar con una lista que detalle los proveedores que se cancelaran en ese día y a su vez el documento que certifique el pago, puede ser un recibo.</li> </ul> |                     |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>   |                     |
| <p style="text-align: center;">Procedimiento sobre el manejo<br/>del efectivo.</p>   | <p>Página 5/8</p>  | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>Políticas</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toda salida de dinero debe traer consigo un reporte de la necesidad del mismo y la firma del responsable y del supervisor del mismo.</li> <li>➤ Para gastos como alimentación y transporte se deberá presentar una factura en el caso de alimentación y para el transporte deberán firmar un vale de caja.</li> <li>➤ Para la recepción de dinero se deberá entregar un comprobante al cliente y una copia en el que se detalle el pago se quedara en la empresa, como constancia del ingreso del dinero.</li> <li>➤ Toda devolución de producto deberá constar en un comprobante en el que certifique la salida o entrada de dinero</li> </ul> |                     |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>  |                     |
| <p style="text-align: center;">Procedimiento sobre el manejo<br/>del efectivo.</p>   | <p>Página 6/8</p>   | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>Políticas</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las cajas internas deberán hacer la entrega de dinero a la caja general cuando su monto supere los \$200,00, por ello se deberá entregar un documento en el que se estipule el monto, el nombre de la persona que se lo entrego, el número de la caja y la firma de ambas partes.</li> <li>➤ Por la compra de suministros deberán presentar una solicitud en el que se detalle los suministros a comprarse, el responsable de la compra y el supervisor a cargo.</li> <li>➤ Se deberá realizar depósitos cuando se alcance un valor estimado de \$3.000,00.</li> </ul> |                     |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>  |                     |
| <p>Prohibiciones del uso del efectivo</p>  | <p>Página 7/8</p>   | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>El efectivo no se podrá usar:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando los pagos que se vayan a realizar sean de índole personal, mas no laboral.</li> <li>➤ Cuando deseen realiza el cambio de un cheque de terceras personas.</li> <li>➤ Cuando deseen comprar medicina a algún empleado de la empresa.</li> <li>➤ Cuando los superiores indiquen que se les preste dinero de la empresa para gastos personales.</li> <li>➤ Cuando se deba realizar alguna donación.</li> <li>➤ Cuando se deba realizar algún obsequio a alguna entidad o persona necesitada.</li> <li>➤ Cuando se desee usar el dinero para la apertura de cuentas particulares.</li> </ul> |                     |

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;"><b>COMERCIAL</b><br/><b>"SU HACIENDA"</b></p> | <p><b>MANUAL DE</b><br/><b>PROCEDIMIENTOS DE CAJA</b><br/><b>GENERAL</b></p>  |                     |
| <p>Advertencias generales-<br/>Responsable del área</p>  | <p>Página 8/8</p>   | <p>Febrero 2019</p> |
| <p>Advertencias:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El efectivo se utilizara exclusivamente para los gastos que tenga la empresa internamente.</li> <li>➤ La persona encargada del efectivo será sancionada, si esta no cumple con los procedimientos ya establecidos.</li> <li>➤ En su primer error recibirá un llamado de atención en el que se especifique el porqué de su memo.</li> <li>➤ En el segundo error recibirá un llamado de atención pero con una multa salarial del 25% del monto no reportado.</li> <li>➤ Y si existe un tercer error la persona será removida de su puesto de trabajo.</li> </ul> |                     |
| <p>Responsable</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El responsable del área de caja general será el supervisor o gerente de la empresa.</li> </ul>   |                     |

Este proyecto se lo realizara en Comercial Su Hacienda el mismo que será autofinanciado debido a que su ejecución se lo hará en la misma organización.

A continuación se detallan los gastos que genera el mismo:

**Tabla 11** Capacitación al personal

| <b>Detalle</b> | <b>Egresos</b>  |
|----------------|-----------------|
| Folletos       | \$100.00        |
| Copias         | \$10.00         |
| Resaltadores   | \$13.00         |
| Suministros    | \$20.00         |
| Lunch          | \$60.00         |
| Capacitador    | \$150.00        |
| <b>Total</b>   | <b>\$353.00</b> |

**Autora:** Noboa Delia (2018)

(Se gastara \$353,00 al momento de ejecutar el proyecto.)

**Tabla 12** Costo del proyecto

| <b>Detalle</b>            | <b>Egresos</b>  |
|---------------------------|-----------------|
| Impresiones               | \$50.00         |
| Alimentación              | \$50.00         |
| Transporte                | \$25.00         |
| Material para entrevistas | \$3.00          |
| Esferos                   | \$2.50          |
| <b>Total</b>              | <b>\$130.50</b> |

**Autora:** Noboa Delia (2018)

El valor de \$130.50 centavos representa los gastos generales que se efectuaron para poder desarrollar el proyecto.

## CONCLUSIONES

En los últimos años las microempresas han tomado el control de la economía ecuatoriana, sin embargo todavía deben mejorar y regular sus normas de trabajo ya que eso permitirá que sigan creciendo, por ello se concluye que:

- De acuerdo a los análisis que arrojaron las encuestas se evidencia la falta de un manual de procedimientos para el área de caja general y a su vez para las áreas en general.
- No se cuenta con un control adecuado para el área lo que conlleva a pérdidas económicas.
- El personal de la empresa no se encuentra capacitado para el cargo de caja general, debido a que piden una capacitación en todas las áreas de la empresa.
- Existe demasiada rotación de personal en cuanto al área de caja general.
- No se puede generalizar las responsabilidades, ya que para eso existen puestos de trabajo y funciones definidas para lo cual existe una responsabilidad personalizada.
- La empresa no cuenta con formatos digitales o impresos que permitan realizar las peticiones de salida de dinero o a su vez de respaldo para el manejo del mismo.

## RECOMENDACIONES

Una empresa sigue creciendo cuando permite cambios tanto en su estructura interna como externa, porque gracias a ello incrementan sus ganancias, el número de clientes también aumenta, entre otros.

Por ello para este caso se recomienda que:

- ✓ Se realice un análisis exhaustivo al inventario de la empresa debido a las múltiples pérdidas que se están ocasionando.
- ✓ Se capacite al personal de la empresa de acuerdo a su puesto de trabajo, porque empleados capacitados brindan un mejor servicio, y trabajan con entusiasmo.
- ✓ Se utilice un nuevo sistema que permita controlar de manera adecuada el ingreso y salida de mercadería debida a que el sistema que se está utilizando esta desactualizado.
- ✓ Se busque nuevas herramientas que permita mejorar la comunicación e interacción con los empleados.
- ✓ Se realicen fichas a los empleados que no se están desarrollando bien en el trabajo, comunicarse con ellos y saber que está sucediendo.
- ✓ Aplicar el manual de procedimientos de caja general en la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- Algarra Acevdo, M. (09 de 2015). *Blogspot*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Blogspot: [http://registroscontables3.blogspot.com/p/blog-page\\_30.html](http://registroscontables3.blogspot.com/p/blog-page_30.html)
- Álvarez López, L. F. (17 de 06 de 2005). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/cargos-ocupaciones-puesto-trabajo/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Caracas: Episteme. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Arroyo Goncalvez, C. (2006). *Scielo.org*. Obtenido de Scielo.org: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762006000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762006000100004)
- Bances Acosta, D. E. (09 de 09 de 2016). *Blog Económico*. Obtenido de Blog Económico: <http://bancesacostadalilaelizabeth.blogspot.com/2016/09/origen-de-la-micro-empresa.html>
- Baquero Moreno, K. D., & Villalva Narváez, J. E. (07 de 04 de 2015). *Repositorio UNEMI*. Obtenido de Repositorio UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/976?mode=full>
- Bembibre, V. (29 de Enero de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/ganancia.php>
- Benitez López, K. J., & López López, J. A. (2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19751>
- Carpintero, S. (1998). *Los programas de apoyo a la microempresa en América Latina: el microcrédito como la gran esperanza del siglo XXI*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Carvalho Betancur, J. A. (2017). *Vlex Colombia*. Obtenido de Vlex Colombia: <https://doctrina.vlex.com.co/vid/balance-general-42908003>

- Constitución de la República del Ecuador . (24 de 07 de 2008). *Instituto Pesca*. Obtenido de Instituto Pesca: <http://institutopesca.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/6-Constituci%C3%B3n-de-la-Rep%C3%BAblica-del-Ecuador1.pdf>
- Corporaciones de Estudio y Publicaciones. (2018). *Ley Organica de Regimen Tributario Interno (LORTI)*. Guayaquil: CEP.
- Debitoor. (2018). *Glosario contable*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Glosario contable: <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>
- Definición. (2019). *Definición.com*. Obtenido de Definición.com: <https://definicion.mx/manual/>
- Dessler, G. (2001). *Administración Personal, Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). *Tiposde.org*. Obtenido de Tiposde.org: <https://www.tiposde.org/ciencias-exactas/233-tipos-de-muestra-estadistica/>
- Eumed.net . (2012). *Eumed.net* . Obtenido de Eumed.net : [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Figuerola Paredes, E. S., & Fischer Reyes, L. C. (Julio de 2012). *Repositorio UNEMI*. Obtenido de Repositorio UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/795>
- Fonseca Vega, J. B., & Tapia Urdanigo, M. V. (10 de 2013). *Repositorio ULVR*. Recuperado el 5 de 10 de 2018, de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/397>
- Friego, E. (2018). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Obtenido de Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Galán Amador, M. (27 de mayo de 2008). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: [http://manuelgalan.blogspot.com/2008\\_05\\_25\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html)
- Galán, M. (27 de 05 de 2018). *Guia Metodologica Para Diseños De Investigacion*. Obtenido de Guia Metodologica Para Diseños De Investigacion: [http://manuelgalan.blogspot.com/2008\\_05\\_25\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html)
- Gonzales, J. (25 de 07 de 2012). *Blogspot*. Obtenido de Blogspot: <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>

- Gutiérrez Andía, F. (29 de 11 de 2017). *Repositorio Digital de la UJCM*. Obtenido de Repositorio Digital de la UJCM: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/245>
- Hurtado Martínez, M. B. (Diciembre de 2016). *Repositorio UNEMI*. Obtenido de Repositorio UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3326>
- Iberoamericana, M. (06 de 03 de 2018). *Confederación Española de Organizaciones Empresariales*. Obtenido de Confederación Española de Organizaciones Empresariales: <https://www.ceoe.es/es/contenido/actualidad/noticias/las-mipymes-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del-impulso-necesario>
- Jauregui, M. (18 de 08 de 2014). *Aprendiendo Administración*. Obtenido de Aprendiendo Administración: <https://aprendiendoadministracion.com/perdidas-y-ganancias/>
- Jimenez, A. (21 de 11 de 2012). *El Blog Salmón*. Obtenido de El Blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/la-evolucion-historica-del-concepto-de-empresa>
- Jiménez, A. (21 de 11 de 2012). *El Blog Salmón*. Obtenido de El Blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/la-evolucion-historica-del-concepto-de-empresa>
- León Moncada, G. K., & Sosa Ramirez, E. E. (Marzo de 2013). *Repositorio UNEMI*. Recuperado el 05 de 10 de 2018, de Repositorio UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2045>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (12 de 09 de 2014). *Lexis Finder*. Obtenido de Lexis Finder: [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP\\_Anexos/Lit\\_A/lit\\_a2/7\\_ley\\_organica\\_de\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_Anexos/Lit_A/lit_a2/7_ley_organica_de_economia_popular_y_solidaria.pdf)
- Montero, E. (02 de 03 de 2011). *Blogspot.com*. Obtenido de Blogspot.com: <http://edgarmonteros.blogspot.com/2011/03/breve-historia-de-las-empresas.html>
- Neck, P. (1997). *Desarrollo de Pequeñas Empresas, Políticas y programas*. México, Oficina Internacional del Trabajo Ginebra: Editorial Limusa, 1ª. reimpresión, 254 pp. .
- Pincay Torres , D. A., & Zambrano Ortega, S. K. (2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17336>

- Rivas Plata, C. G. (abril de 2008). *Mestría en Tecnología de la Construcción*. Obtenido de Mestría en Tecnología de la Construcción: <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>
- Romero Jiménez, F. T., & Jiménez Ulloa, A. N. (2016). *Repositorio de la Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6865>
- Sinnaps. (2019 de enero de 28). *Sinnaps*. Obtenido de Sinnaps: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodo-cuantitativo>
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. Ciudad de México: Limusa S.A.
- Tonicorp. (10 de enero de 2019). *tonicorp.com*. Obtenido de tonicorp.com: <http://www.tonicorp.com/dipor.html>
- Tributos. (27 de 05 de 2018). *Tributos.net*. Obtenido de Tributos.net: <https://www.tributos.net/definicion-de-estados-financieros-934/>
- Universidad de Alicante. (2018). *Trabajo de Investigación Social*. Obtenido de Trabajo de Investigación Social: <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-3-las-tecnicas-distributivas-la-investigacion-cuantitativa-y-la-encuesta/la-investigacion-cuantitativa-y-la-encuesta-como-metodo/-que-es-una-encuesta>
- Valietti Pérez, B. (19 de 08 de 2008). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/concepto-competitividad-empresarial/>
- Vivanco Vergara, M. (07 de 2017). *Scielo*. Recuperado el 06 de 10 de 2018, de Scielo: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjxx4iK4YTeAhUQq1kKHZILBGkQFjAAegQICRAB&url=http%3A%2F%2Fscielo.sld.cu%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS2218-36202017000300038&usg=AOvVaw3ANWVFzwzsAkOfTZu](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjxx4iK4YTeAhUQq1kKHZILBGkQFjAAegQICRAB&url=http%3A%2F%2Fscielo.sld.cu%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS2218-36202017000300038&usg=AOvVaw3ANWVFzwzsAkOfTZu)

## ANEXOS

### Anexo 1



## INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

### UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS.

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENCUESTA

**Objetivo:** Analizar cómo afecta el no contar con una estructura para los procedimientos de la caja general en los ingresos y egresos del Comercial Su Hacienda ubicado en General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018

**Cooperación:** Se les agradece de antemano por el tiempo y la colaboración en la información que nos proporcionen.

**Introducción:** Marque con una X la opción según su criterio

1. ¿Existe algún manual de procedimientos para caja en Comercial “ Su Hacienda”?

Sí

No

2. Según su opinión ¿Cuáles son las posibles causas para que no se haya elaborado un manual de procedimientos para caja?

Desorganización

Dificultad financiera

Otros \_\_\_\_\_

3. ¿Cree usted que la empresa necesita cambios en las estructuras organizativas? ¿Por qué?

Sí

No

---

4. ¿Cree usted que el no contar con un manual de procedimientos en caja causa algún efecto negativo en la empresa?

Sí

No

5. ¿Cree usted que de contar con una manual de procedimientos beneficiara la rentabilidad de la empresa?

Sí

No

6. ¿Cree usted que al contar con una manual de procedimientos se reducirían los faltantes de caja? ¿Por qué?

Sí

No

7. ¿Cuáles serían los beneficios al diseñar un manual de procedimientos de caja?

Contabilidad confiable

Descenso de robos

Control del inventario

Otros \_\_\_\_\_

8. ¿De acuerdo a su criterio que se debería incluir en el manual de procedimientos de caja?

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

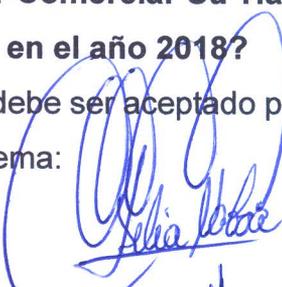
Que he analizado el proyecto de investigación con el tema **“PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CAJA GENERAL DEL COMERCIAL SU HACIENDA DE GENERAL ANTONIO ELIZALDE-BCUAY EN EL AÑO 2018”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

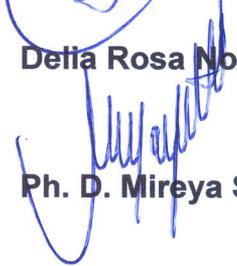
El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el no contar con una estructura para los procedimientos de la caja general en los ingresos y egresos del Comercial Su Hacienda ubicado en General Antonio Elizalde-Bucay en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentada por:

  
Delia Rosa Noboa Colcha

Tutora:

  
Ph. D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **DELIA ROSA NOBOA COLCHA** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta del diseño de un manual de procedimientos de la caja general del Comercial Su Hacienda de General Antonio Elizalde - Bucay en el año 2018**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**DELIA ROSA NOBOA COLCHA**

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0917385213

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



Factura: 001-002-000018204



20190912000D00155

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190912000D00155**

Ante mí, NOTARIO(A) JUSSEPH YAMIL BEDRAN HERNANDEZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) DELIA ROSA NOBOA COLCHA portador(a) de CÉDULA 0917385213 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en MILAGRO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original, NARANJITO, a 27 DE FEBRERO DEL 2019, (16:07).



DELIA ROSA NOBOA COLCHA  
CÉDULA: 0917385213

  
\_\_\_\_\_  
NOTARIO(A) JUSSEPH YAMIL BEDRAN HERNANDEZ  
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN NARANJITO

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN No. **091738521-3**



**CIUDADANÍA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**NOBOA COLCHA DELIA ROSA**

**LUGAR DE NACIMIENTO**  
**GUAYAS MILAGRO**

**FECHA DE NACIMIENTO** 1980-08-27

**NACIONALIDAD** ECUATORIANA

**SEXO** MUJER

**ESTADO CIVIL** DIVORCIADO



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER** V3133V1112

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **NOBOA CARRERA FAUSTO MANUEL**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **COLCHA MOYON MARIA DELIA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **MILAGRO 2018-10-11**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2028-10-11**





DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 4 DE FEBRERO 2018

**024** JUNTA No. **024 - 199** NUMERO **0917385213** CÉDULA

**NOBOA COLCHA DELIA ROSA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES



**GUAYAS** PROVINCIA  
**NARANJITO** CANTÓN  
**NARANJITO** PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
 ZONA: 1



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Juan Alberto Abad Juan Alberto Abad

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

