

TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO

VIDA NUEVA

SEDE MATRIZ



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN CONTABILIDAD

TEMA

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO,
CONTABLE Y TRIBUTARIO EN LA COMERCIALIZADORA NIKOS UBICADA EN LA
CIUDAD DE QUITO.

PRESENTADO POR

RUIZ QUINAUCHO JENNIFER CAROLINA

TAPIA PALAGUACHAY LESLY DAYANA

TUTOR

ING. ALVARADO PAUCAR YESENIA ELIZABETH

FECHA

ENERO 2024

QUITO – ECUADOR

Certificación del Tutor

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Aplicación Práctica con el tema: “Propuesta de diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario en la comercializadora Nikos ubicada en la ciudad de Quito”, presentado por las ciudadanas Ruiz Quinaucho Jennifer Carolina y Tapia Palaguachay Lesly Dayana, para optar por el título de Tecnóloga Superior en Contabilidad, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de enero de 2024.

Tutor: Ing. Alvarado Paucar Yesenia Elizabeth

C.I.: 1726474925

Aprobación del Tribunal

Los miembros del tribunal aprueban el Proyecto de Aplicación Práctica, con el tema: “Propuesta de diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario en la comercializadora Nikos ubicada en la ciudad de Quito”, presentado por las ciudadanas, Ruiz Quinaucho Jennifer Carolina y Tapia Palaguachay Lesly Dayana facultadas en la carrera Tecnología Superior en Contabilidad.

Para constancia firman:

C.I.:

DOCENTE TUVN

C.I.:

DOCENTE TUVN

C.I.:

DOCENTE TUVN

Cesión de Derechos de Autor

Ruiz Quinaucho Jennifer Carolina portadora de la cédula de ciudadanía 175249755-0 y Tapia Palaguachay Lesly Dayana portadora de la cédula de ciudadanía 172200983-2, facultadas en la carrera Tecnología Superior en Contabilidad, autoras de esta obra, certifican y proveen al Tecnológico Universitario Vida Nueva usar plenamente el contenido de nuestro Proyecto de Aplicación Práctica con el tema “Propuesta de diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario en la comercializadora Nikos ubicada en la ciudad de Quito”, con el objeto de aportar y promover la cultura investigativa, autorizando la publicación del nuestro proyecto en la colección digital del repositorio institucional, bajo la licencia Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de enero de 2024.

Ruiz Quinaucho Jennifer Carolina

C.I.: 175249755-0

Tapia Palaguachay Lesly Dayana

C.I.: 172200983-2

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Jehová Dios porque él ha permitido que yo pueda finalizar con éxito mi etapa estudiantil y así mismo ha permitido la culminación del presente trabajo de titulación.

A mi madre y mi padre que han sido personas muy importantes en mi vida para enfrentar los obstáculos que se han presentado y así me han permitido su amor y su buen ejemplo de perseverancia. A mi pareja que ha sido alguien importante en este proceso en el cual ha contribuido a mi bienestar y a su apoyo incondicional en todo este tiempo.

Jennifer

Dedico este trabajo a Dios porque ha sido mi guía y mi fuerza para seguir, brindándome salud y conocimiento para culminar mis estudios.

A mi familia porque nunca me han dejado sola y con su amor y apoyo incondicional me han dado la fortaleza para cumplir mis sueños.

A mi novio y mejor amiga por su apoyo absoluto y por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas.

Con todo mi amor a mi abuelito Nelson Palaguachay que a pesar que ya no está conmigo siempre ha sido mi motivación y sé que desde el cielo me cuida y guía mi camino.

Lesly

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Jehová Dios que me ha permitido la sabiduría y la guía para afrontar los obstáculos que se me han presentado en el camino, sé que con su ayuda he podido culminar con éxito mi carrera, además agradezco a mis padres Marina y Patricio que han sido mi apoyo solido en esta etapa, con su ayuda he culminado una nueva meta llena de alegría y felicidad, sus palabras de ánimo y su apoyo incondicional ha permitido que me esfuerce en perseverar con mi carrera y finalizar una etapa más de mi vida llena de felicidad y con las personas que amo, además de agradecer a mi pareja por ser mi apoyo incondicional de animarme a perseverar cuando enfrentado obstáculos. Además de los docentes que han impartido sus conocimientos y nos han permitido culminar con éxito este trabajo y de impartir sus conocimientos, agradezco su empeño y buena actitud al enseñarnos con dedicación y profundo amor.

Jennifer

Mi agradecimiento a mi abuelita Susana Quishpe que ha sido la que me ayudo e impulso a culminar mi carrera soñada, siempre con sus consejos y motivación para seguir adelante con mis estudios.

A mi mamá porque siempre estuvo pendiente de mí en el transcurso de mi desarrollo como profesional, ayudándome y apoyándome a superar cada obstáculo que se presentara.

A mi hermano porque a pesar de su corta edad me da fuerzas para continuar y es una de las personas más importantes en mi vida.

A todos los docentes por brindarme los conocimientos que complementan la carrera de contabilidad, por la paciencia y consejos, no solo académicos también éticos para mi desarrollo profesional.

Lesly

Tabla de Contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Planteamiento del Problema	12
Descripción de la Situación Problemática	12
Formulación del Problema	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Justificación	16
Antecedentes	17
Marco Teórico	19
Bases Teóricas	19
Manual	19
Manuales de Procedimientos	19
Manual de Personal	19
Procedimientos	20
Planeación	20
Organización	20
Dirección	21
Control	21
Planificación Financiera	21

	8
Contabilidad	21
Control Interno	22
Metodología y Desarrollo del Proyecto	23
Diseño Metodológico	23
Diseño Muestral	23
Técnicas de Recolección de Datos	25
Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	26
Análisis e Interpretación de Resultados	27
Cuestionario	29
Análisis	46
Entrevista a la Propietaria de la Entidad	47
Entrevista a la Contadora	48
Entrevista al Trabajador	49
Entrevista al Trabajador	50
Propuesta	51
Tema	51
Etapa 1 Fundamentación	51
Etapa 2 Caracterización	51
Valores Empresariales	52
Conclusiones	101
Recomendaciones	102
Referencias	103
Anexos	105

Resumen

El presente trabajo demuestra la importancia de incorporar un Manual de Procedimientos en los diferentes departamentos como es el administrativo, contable y tributario, en este caso se realizará en base al negocio “Nikos”, de acuerdo a la información recolectada a través de las diferentes técnicas usadas en el proyecto como la observación, encuesta y entrevista y con los instrumentos usados con la propietaria y el personal encargado de las distintas áreas del negocio se evidencio las problemáticas que presenta la entidad por lo tanto se procede a elegir el mejor tema para la entidad y con ello se propone el Manual de Procedimientos.

La investigación es de tipo experimental y de campo, puesto que se analizó variables dependientes e independientes y de igual manera se ejecutó la recolección de datos cualitativos y cuantitativos mediante los diferentes instrumentos aplicados en la recolección de datos.

De acuerdo a los resultados obtenidos se constató que existen varias inconsistencias y problemáticas dentro del negocio conforme a las áreas administrativas, contables y tributarias, mediante el análisis y evaluación de la información encontrada en la aplicación de los diferentes instrumentos se evidencio las problemáticas del negocio, y de esta manera se propone la aplicación de un Manual de Procedimientos administrativo, contable y tributario brindando así un cambio radical en las diferentes áreas del negocio. Dándonos como resultado orden y mejor funcionamiento de las diferentes áreas como el administrativo, contable y tributario apropiado para un negocio que tiene metas a futuro, tomando en consideración que el manual propuesto puede servir también para empresas grandes.

Palabras Clave: MANUAL, PROCEDIMIENTOS CONTABLES, CONTROL INTERNO.

Abstract

This work demonstrates the importance of incorporating a Manual of Procedures in the different departments such as administrative, accounting, and tax, in this case, it will be carried out based on the "Nikos" business, according to the information collected through the different techniques used in the project such as observation, survey and interview and with the instruments used with the owner and the personnel in charge of the different areas of the business were evidenced the problems presented by the entity, therefore, the best topic for the entity is chosen and with this, the Procedures Manual is proposed.

The research is experimental and field since dependent and independent variables were analyzed. In the same way, qualitative and quantitative data were collected through the different instruments applied to data collection.

According to the results obtained, it was found that there are several inconsistencies and problems within the business according to the administrative, accounting, and tax areas, through the analysis and evaluation of the information found in the application of the different instruments, the problems of the business were evidenced, and in this way, the application of an administrative, accounting and tax Procedures Manual is proposed, thus providing a radical change in the different areas of the business. As a result, order and better functioning of the different areas such as administrative, accounting and tax appropriate for a business that has future goals, taking into consideration that the proposed manual can also be used for large companies.

Keywords: MANUAL, ACCOUNTING PROCEDURES, INTERNAL CONTROL.

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad la elaboración del diseño de un Manual de procedimientos administrativo, contable y tributario para el negocio “Nikos” ubicado en el barrio Santo Tomas 1, puesto que existe una falta de comunicación, orden y organización en los procedimientos que realiza el personal dentro del negocio. La importancia del mismo se basa en los problemas suscitados al realizar las diferentes actividades, así mismo la propuesta de aplicación de este manual permite mejorar procesos y actividades que ya se realizan en la entidad con el fin de mejorar los resultados y así se contribuya a la meta de la entidad.

El trabajo está elaborado principalmente desde el problema a investigar, lo que con lleva al planteamiento del problema, formulación del problema, los interrogantes, la justificación y el objetivo general y objetivos específicos.

En el marco teórico, se muestran las bases teóricas que son teorías que apoyan a la investigación basadas en diferentes autores, de igual manera se encuentra los principales términos incluyendo las variables y dimensiones que complementan el trabajo.

En la metodología, se indican los tipos de investigación y procedimientos que se seguirán para obtener la información necesaria, la operacionalización de las variables, el diseño muestral en el que se incluye a la población de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos. La propuesta, comprende varios datos informativos divididos por etapas de gran importancia como es la fundamentación, caracterización, la factibilidad. Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones del trabajo para la aplicación de la propuesta y de igual manera las conclusiones esperadas. La elaboración del Manual contiene objetivos, alcances y procedimientos metodológicos, a su vez sirve como una guía para el mejoramiento.

Planteamiento del Problema

Descripción de la Situación Problemática

En el Emprendimiento de la Sra. Gloria Benítez se ha detectado la importancia de un manual de procedimientos en el área administrativa, contable y tributaria debido a la falta de orden y organización en los procedimientos que realiza el personal que labora en la entidad. Por lo tanto, se hace importante y fundamental que se realice un manual de procedimientos en el cual conste de las aplicaciones prácticas que requiere el negocio.

Un manual es una herramienta donde se documenta actividades, pasos a seguir, esta herramienta no es de carácter impositor, estricto o estático, al contrario, cuenta con actividades que los trabajadores podrán hacerlo con tiempos y requerimientos por ello se asegura que el fin del manual es ayudar a la entidad a mejorar sus procesos, estrategias y principios con el objetivo de seguir con las metas que se plantearon al principio de la formación del negocio.

Esto resulta en ser un problema muy grave para la entidad afectando a las funciones que debe realizar cada departamento, este hecho genera falta de claridad y coherencia en las actividades que esta realiza debido a la falta organización el personal procede de manera negativa ya que las personas que laboran disponen de tiempos de ocio presentando un riesgo a la entidad, por lo tanto se percibe la necesario de un manual con las actividades que el personal deberá efectuar en el día de trabajo, la implementación del manual se compara a la adquisición o la compra de un artefacto nuevo en el cual el individuo que lo consiguió tiene falta de experiencia por lo tanto no tiene conocimiento de que como usarlo, el manual adjunto le permite entender el uso del aparato evitando daños o errores en el producto que se ha adquirido, el manual cumple una función similar dentro de una empresa, entidad y negocio, aunque este

negocio sea pequeño es necesario la elaboración de procedimientos y actividades que deberá aplicar cada departamento, con el objetivo y la finalidad de obtener resultados favorables.

De acuerdo a lo analizado y el estudio realizado se identificó la necesidad del tema planteado para el presente proyecto al elaborar un manual de procedimientos contables, administrativos, financiero y tributarios para la empresa Nikos, ubicada en el barrio Santo Tomas 1, para el negocio es necesario y útil realizar e implantar este manual en el negocio con el fin de obtener resultados positivos para la empresa, la entidad al contar con un manual de procedimientos le permitirá obtener un mejoramiento continuo de las actividades realizadas.

La falta de este instrumento en la entidad es muy evidente, al final del mes la persona encargada no dispone de recursos necesarios para solventar la necesidad del producto, se observa que la entidad no cuenta con una comunicación estable por lo que al final no hay un acuerdo correcto de cómo llevar a cabo las funciones, en la entidad se observa que el personal tiene tiempo ocioso el cual es evidente de que existe un inconveniente en las actividades realizadas, en el negocio existe empleados que trabajan por días, las personas que laboran en la entidad les falta explicación con las actividades a realizar cada día, el individuo que trabaja el día anterior no realiza la correcta ejecución de la actividad por lo que hay descontento con la persona que labora al siguiente día ya que esta observa el desorden y la falta de limpieza de las áreas en que se encuentran las máquinas, que incluso hasta los materiales de limpieza no están limpios y tampoco se encuentran en sus respectivos lugares, el problema analizado ha hecho que el tema correspondiente y apropiado sea la implementación de un manual de procedimientos contable, administrativo y tributario que se establecerá en la comercializadora de helados y otros productos.

Formulación del Problema

¿Cuál es el efecto que causa el diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario para la distribuidora Nikos?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario para el mejoramiento de los procesos en la comercializadora “Nikos”, ubicado en la ciudad Quito.

Objetivos Específicos

- Investigar la opinión favorable de autores en la aplicación de un manual de procedimientos dentro de una empresa.
- Analizar las actividades realizadas en la entidad actualmente según la información recopilada mediante las entrevistas efectuadas al personal de la entidad.
- Diseñar un manual de procedimientos para las actividades administrativas, contables y tributarias de la entidad.

Justificación

La presente investigación se basa en el diseño de un manual de procedimientos contables, financieros y administrativos. Para de esta manera generar una mejor organización y corregir falencias existentes dentro del negocio.

Además, la investigación a realizar tiene un punto importante en los problemas contables, financieros y administrativos que se presenta en el negocio, puesto que al realizar las diferentes actividades no se tiene el conocimiento necesario, ni los procesos adecuados. Es por ello que el manual de procedimientos permitirá obtener resultados oportunos.

El análisis e investigación del proyecto cuenta con recursos tecnológicos, educativos y bibliográficos obtenidos en libros, artículos y la información del negocio. De tal manera que los investigadores cuentan con los recursos suficientes para su estudio, implicando la información del negocio que es el propósito de la investigación.

El diseño de un Manual de Procedimientos no se ha llevado a cabo dentro de la empresa, de manera que se podrá evidenciar resultados mediante la aplicación de este al establecer normas y políticas para el crecimiento administrativo del negocio.

Antecedentes

Nikos es una empresa nueva en el mercado que su finalidad es ser una de los negocios rentables que genere empleo y de esta manera abran nuevas sucursales en los diferentes lugares de la ciudad ya ha sido un año y se ha observado que la entidad ha ido mejorando sus procesos aun así habido a una deficiencia en el orden de las actividades que se lleva a cabo dentro de sus instalaciones, al analizar la diferente información se ha notado que las grandes empresas cuentan con un manual de procedimientos para las actividades que realizan una de ellas es Adelca aunque es una empresa muy grande sus procesos y actividades están específicamente ordenados, y esto ha sido muy efectivo para el rendimiento de la misma, aun así se evidencia resultados muy positivos en las grandes empresas y podríamos decir que los emprendimientos y los negocios pequeños no tienen la necesidad de tener un manual debido a que sus ingresos son muy menores y que no hace falta procesos ordenados y jerarquizados.

Se evidencia la importancia de implementar un manual de procedimientos para que las actividades que se realizan en la entidad sean de forma clara y precisa y con buena comunicación entre todo el personal, sabemos que los resultados van hacer muy favorables ya que con las actividades que debe realizar cada departamento va ayudar a que haya una mejora de todas las cosas que realiza de manera global la entidad.

En el Ecuador, los gerentes de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), no se preocupan por mantener un manual de procedimientos con el cual sus empleados puedan desarrollar de manera eficiente sus labores cotidianas, puesto que muchas de las veces pasan por alto la importancia de implementar un manual de procedimientos, con el cual sus empleados puedan cumplir con los objetivos, y metas que se les han sido asignados.

De acuerdo a Espinoza (2021), en nuestro país el uso de manuales de procedimientos no lo usan las empresas, puede ser debido a la falta de conocimiento o por falta de tiempo pero de acuerdo a la información presentada se ha concluido que el uso de este instrumento es sutil y más en las entidades que tienen metas grandes, como lo pueden cumplir al ordenar sus actividades y asegurarse de que el personal cumpla con los requisitos con el fin de que la entidad cumpla sus metas desde el momento que esta comienza.

De acuerdo a lo investigado se menciona que la aplicación de manual de procedimientos en el negocio Nikos va hacer una herramienta muy beneficiosa para la entidad, y por ello se ha establecido este tema para el proyecto de nuestro trabajo, confiando en que el manual ayude a la entidad a mejorar sus procesos y que de esta manera puedan cumplir las metas que se ha propuesto el negocio.

Los antecedentes han permitido asegurarnos que la información de un manual de procedimientos va hacer útil no solo para empresas grandes sino para todo tipo de empresas pequeñas medianas o grandes, si lo hacen sus actividades mejoran y habrá un rendimiento muy óptimo de todos los departamentos existentes en la empresa, por lo tanto, las actividades que se ha escrito serán beneficiosas para el correcto desempeño de las diferentes entidades.

Marco Teórico

Bases Teóricas

Manual

Un manual es un documento, ya sea en formato de libro o folleto, que reúne los elementos fundamentales y necesarios sobre una actividad específica dentro de una organización. Este recurso facilita la comprensión de cómo funciona algo o proporciona acceso de manera clara y estructurada a la información sobre un tema o materia particular (Olvera, 2021).

Manuales de Procedimientos

Los manuales de procedimientos son una herramienta fundamental que permite describir de manera precisa los procesos específicos dentro de una organización. En ellos se detallan las políticas, aspectos legales, procedimientos y controles necesarios para realizar las actividades de manera efectiva y eficiente (Vivanco, 2017).

Los manuales de procedimientos proporcionan una opción para el crecimiento, ya que juegan un papel crucial en la mejora de las funciones administrativas y operativas. Su importancia radica en su capacidad para gestionar la complejidad dentro de las empresas, abordando problemas como la insatisfacción laboral, la variabilidad en los salarios debido a la alta rotación de personal, la necesidad de formar continuamente a nuevos empleados, y la administración de despidos o renuncias imprevistas, entre otros aspectos (Colcha et al., 2021).

Manual de Personal

Este manual es importante para describir reglas y actividades que deberá realizar cada persona que labora en la entidad. Según López et al., (2019) la aplicación de este manual son las siguientes:

- a) Una de las aplicaciones es para el personal en general, es el caso del manual de empleadores o reglas y reglamentos de oficina, que proporciona políticas y procedimientos relacionados a la prestación del empleado, su asistencia, vacaciones, sueldos y servicios adicionales.
- b) Otra aplicación es para el personal de la unidad o departamento, en el cual se mencionan aspectos acerca del reclutamiento selección del personal, así como su análisis y evaluación del puesto, calificación de méritos, procedimientos y políticas del cargo departamental.

Procedimientos

Los procedimientos definen y explican un proceso al establecer una secuencia estructurada de tareas o actividades. Estos deben ser realizados por los responsables asignados, siguiendo políticas y normas establecidas, e indican tanto la duración de cada paso como el recorrido de los documentos (Vivanco, 2017).

Planeación

La planeación implica determinar las metas de la organización y los medios para alcanzarla. Según Hellriegel & Slocum (2017), Los gerentes crean planes para trazar la dirección a largo plazo de la organización, identificar y asignar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, y decidir qué actividades deben llevarse a cabo para cumplir con esos objetivos.

Organización

Esto implica decidir el lugar donde se tomarán las decisiones, asignar los roles y responsabilidades a cada puesto, y establecer las relaciones de dependencia dentro de la empresa.

Una organización bien estructurada permite a los gerentes coordinar de manera más efectiva los recursos humanos, materiales y de información (Hellriegel & Slocum, 2017).

Dirección

Es la acción de motivar a los demás para que lleven a cabo las tareas requeridas para alcanzar los objetivos de la organización. La dirección no se limita a ser una etapa posterior a la planificación y organización, sino que también es un aspecto fundamental dentro de estos procesos. (Hellriegel & Slocum, 2017).

Control

El control es el proceso mediante el cual un individuo, un equipo o una organización vigila de manera constante el rendimiento y realiza ajustes para corregir cualquier desviación (Hellriegel & Slocum, 2017).

Planificación Financiera

La planificación financiera debe ser un requisito previo esencial para cualquier acción. Este proceso requiere la participación del personal clave, trabajando de manera organizada y en equipo. Es fundamental para las operaciones, ya que proporciona marcos y directrices para orientar, gestionar y supervisar las actividades de la empresa, con el fin de asegurar el éxito (Zapata, 2017).

Contabilidad

La contabilidad funciona como un sistema para medir y transmitir información económica y social, lo que permite a los usuarios analizar y tomar decisiones sobre cómo optimizar recursos y alcanzar sus metas (Analía, 2018).

La contabilidad es crucial para la gestión de empresas, especialmente para las micro y pequeñas. Más allá de simplemente registrar las transacciones financieras, sirve como una

herramienta clave que proporciona datos valiosos para tomar decisiones informadas y precisas (Gómez Ponce, 2023).

Control Interno

El control interno es fundamental para las empresas, ya que permite mejorar su rendimiento y evitar errores y fraudes. Se sustenta en un proceso compuesto por el diseño, la implementación, la evaluación, la auditoría y la supervisión. Este estudio examina estas etapas y el control interno desde una perspectiva de procesos, poniendo un énfasis particular en la auditoría (Samuel, 2018).

Metodología y Desarrollo del Proyecto

Diseño Metodológico

La investigación presente se realizará con el tipo de investigación experimental ya que el negocio “NIKOS” no tiene una correcta administración del personal y de igual manera existen falencias en la gestión contable y tributaria para el correcto funcionamiento de la empresa, de tal manera, necesita de un manual de procedimientos que guíe al mejoramiento del negocio.

Se complementa con una investigación de campo puesto que se realizó personalmente con el propietario y el personal encargado del área administrativa, contable y tributaria de la empresa NIKOS, conjuntamente con la recolección de datos cualitativos y cuantitativos en base a encuestas, entrevistas y fichas de observación instrumentos que permitieran una investigación concreta y proporcionaran la información necesaria para el proceso de la investigación.

Diseño Muestral

La muestra es una parte delimitada de la que se va adquirir información necesaria para llevar a cabo con la investigación y con ello se pueda generar la información con la cual permita obtener conclusiones precisas y muy claves, la población de la entidad Nikos es muy pequeña por lo que basándonos en los datos de la empresa y analizando el estudio del objetivo de la misma se ha decidido realizar una muestra no probabilística ya que en esta no se va a seleccionar a la muestra de forma aleatoria, en la presente investigación se hará uso de la opinión del encargado del proyecto, nuestro tema es muy apropiada para este muestreo no probabilístico ya que de acuerdo a la necesidad se hará uso de todos los trabajadores que están laborando en la entidad, aunque en esta clase de muestreo se subdivide en algunos subtemas se ha elegido el más apropiado muestreo de conveniencia como su palabra lo define por el hecho de seleccionar a la muestra por accesibilidad y comodidad, con el objetivo de realizar las investigaciones de forma

óptima eficaz y rápida, de igual manera se puede dar el caso de muestreo discrecional o por juicio debido a que el encargado de la investigación tienen experiencia en cuento a los problemas suscitados en la población además de que la población es reducida y conocida por uno de los investigadores, por ello se ha visto la necesidad del muestreo no probabilístico con el objetivo de que al seleccionar esta opción se pueda realizar el estudio de una manera eficaz y muy de acorde con el tema seleccionado, además se pueden suscitar dos ítems como el muestreo de conveniencia y el muestreo discrecional muy de acorde con la investigación para la selección se consideró a todos los que tiene un impacto directo en el negocio de la distribuidora de helados, debido a que la población de Nikos es muy limitada por lo tanto para la selección se consideró a 1 Propietario, 1 Contadora, 2 Trabajadores, total 4 personas.

Tabla 1

Población de estudio del negocio NIKOS

Descripción	Número
Propietario	1
Contadora	1
Personal operativo	2
Total	4

Nota. Se evidencia la muestra de la población de Nikos.

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas que se van a usar son variadas y distintas, pero cada una de ellas va a cumplir un papel fundamental en la investigación, la técnica de la observación nos va a permitir ver lo que está sucediendo dentro de la misma, se visualizará de forma clara los parámetros que no se están cumpliendo por parte de los empleados de igual manera esta técnica reducirá el tiempo de otras técnicas que se usara ya que esta es una técnica que se realiza de manera rápida y práctica que es necesario implementar en la empresa.

Otra técnica que se va a usar es la encuesta esta es muy usada en los procesos de investigación ya que esta permite obtener datos de modo rápido y eficaz, la encuesta como técnica en nuestro proyecto es importante ya que el fin es realizar cuestionarios a las personas que laboran en la entidad, como ya se definió en la muestra, asegurando que esta técnica es muy favorable y óptima para continuar con nuestro proyecto de investigación.

Además del uso de la técnica de la entrevista es necesaria para interactuar con el personal de la entidad, esta técnica permite obtener información de forma oral y personalizada, el hacerlo de esta manera, la persona que realizara la entrevista podrá conocer gestos, expresiones en el rostro de la persona entrevistada, asegurando que la información que se dé a conocer sea verdadera y sobre todo permita continuar con la solución de los problemas que se encuentre en esta etapa.

Las técnicas a usar son muy distintas, pero dentro de la investigación son muy importantes ya que esta nos permitirá obtener información precisa tanto cuantitativas como cualitativas para la generación de datos fundamentales dentro del proceso que se está realizando.

Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Las técnicas usadas para el procesamiento de información van hacer algunas pero cada una de ellas pretende conseguir el objetivo planteado, en la técnica de la observación se visualiza las actividades que realizan los trabajadores que están en el negocio cuáles son sus funciones que labores realizan en que tiempo lo hacen, como lo hacen y que requieren para seguir con sus tareas en el negocio.

Otro instrumento que se va usar son los cuestionarios en la cual se registra preguntas que nos permitan determinar las actividades que debe realizar el personal encargado, tomando en cuenta que esta técnica es una variable cuantitativa ya que los porcentajes obtenidos nos permitirán evidenciar la falta de conocimiento de las personas que laboran en el negocio, permitiendo corregir estos errores y así presentar soluciones efectivas y prácticas.

Para la técnica de la entrevista se usará el instrumento de entrevista esta ya estará estructurada en un papel previo nos ayudara a tener información puntual de lo que se desea saber se hará uso de un celular el cual nos permitirá evidenciar las respuestas obtenidos se hará evidente el estudio de la variable cuantitativa ya que esta nos permitirá conocer opiniones y formas de pensar de las personas que conforman Nikos con el objetivo de ayudar a que la empresa siga alcanzando sus metas propuestas.

Tabla 2

Técnica e Instrumentos

Técnica	Instrumentos
Observación	Ficha de observación
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Entrevista

Nota. El instrumento usado para la obtención de información se visualiza en la figura.

Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados de la aplicación del cuestionario en las diferentes preguntada realizadas con respecto a todos los departamentos que conforman la entidad como es el administrativo contable y tributario.

Se desarrolló el cuestionario con respecto al manual de procedimientos de los diferentes departamentos, aplicado en la respectiva entidad, el cual ha permitido obtener información del personal de la entidad y estas respuestas ha contribuido al mejoramiento de nuestras propuestas con respecto a que hay que implementar en el manual para que se tome en cuenta las deficiencias que existe.

Los resultados que se han obtenido con elaboración de la encuesta han sido muy favorables, los gráficos circulares son fundamentales para la elaboración de la parte práctica, en estos gráficos se puede percibir de manera fácil y detallada los resultados de la aplicación del cuestionario, las respuestas han contribuido a tomar la decisión de implementar un manual de procedimientos administrativo contable y tributario, se ha tomado en cuenta a todo el personal que conforma Nikos para la realización del cuestionario, los datos obtenidos nos han dado soluciones efectivas para la determinación de la importancia de la implementación del manual de procedimientos y como esta puede ayudar al personal de la entidad a su vez al propietario y a la contadora, los resultados en su mayoría han sido positivos pero también hay deficiencias que nos han permitido conocer la situación y entender a qué pautas se debe dar más importancia en el manual por lo tanto podemos entender que es importante la creación del manual para el orden y ejecución de las actividades de la entidad, en la figuras correspondientes se visualizara de forma clara y precisa los porcentajes establecidos para cada pregunta. A continuación, se presentan los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario a las personas que conforman Nikos.

Tabla 3*Ficha de Observación*

Ficha de Observación

Fecha: 06 de enero del 2024

Hora: 10:30 am

Las visitas iniciales al negocio “NIKOS” se realizaron con el fin de conocer las diferentes actividades que desarrolla el personal de cada área del negocio, en donde se observó aspectos como:

La infraestructura que cuenta es adecuada para el trabajo, se encuentra ubicada entre la calle Graciela Escudero y S58 sector de Guamaní, en la ciudad de Quito, está conformado por tres áreas las cuales son administrativa, contable y tributaria, el negocio posee un baño, dos mesas con tres sillas cada una, una máquina de helados, un anaquel donde se encuentran los toppings para los helados, dos frigoríficos en el que uno corresponde para los helados y el otro para los productos alimenticios como humitas, bolones y quimbolitos, posee de una waflera, crepera, cafetera y un basurero, es un bien inmueble arrendado en donde se realiza la venta de helados de todo tipo que conllevan acompañamientos como waffles o crepes, adicionalmente realizan la venta de quimbolitos, bolones y humitas con café.

Por otro lado, también cuentan con cuatro cámaras de seguridad ubicadas en diferentes ángulos del establecimiento que protegen el negocio.

Edison miércoles y jueves; y Emil martes y viernes, es por ello que pudimos evidenciar que algunos trabajadores mantienen correctamente el aseo del negocio en el transcurso del día y al cierre

Ficha de Observación

Fecha: 06 de enero del 2024

Hora: 10:30 am

Edison miércoles y jueves; y Emil martes y viernes, es por ello que pudimos evidenciar que algunos trabajadores mantienen correctamente el aseo del negocio en el transcurso del día y al cierre, pero de igual manera hay otros que no lo hacen, de tal manera que se genera una molestia con el otro trabajador dándose un mal ambiente laboral, además existen muy pocas normas de seguridad en el establecimiento. En el ámbito de las ventas los trabajadores llevan un registro manual en un cuaderno el cual no tiene un orden y un formato correcto para el registro de las ventas diarias.

El área contable y tributaria es manejado por la contadora Abigail Benítez, en la que pudimos evidenciar que existen falencias al no actualizarse constantemente en las obligaciones tributarias del negocio y además no identificar a que régimen pertenecen según sus ventas anuales y de igual manera no llevan un control de los tipos de pago que maneja el negocio. Todo lo presentado afecta en gran magnitud al negocio y al desarrollo del proceso del mismo.

Nota. Presentación de una ficha de observación en el que se detallan todas falencias del negocio.

Cuestionario

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal de Nikos.

En la figura 1, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta uno efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 1*Pregunta Número 1*

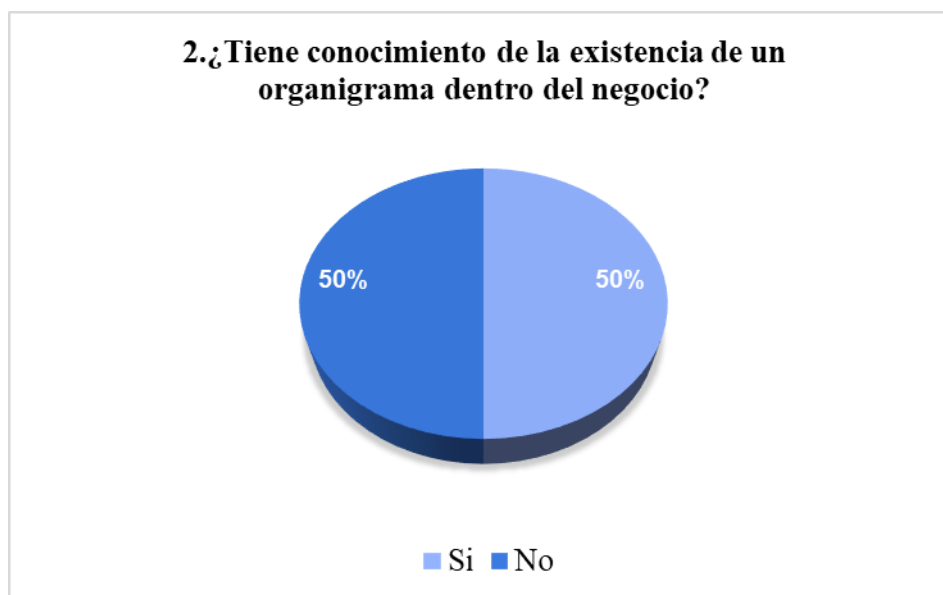
Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta uno efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 1, según la pregunta realizada, el 75% del personal, indicó que no existe un orden a cumplir de las actividades dentro de la entidad, mientras el 25% restante afirmó que no existen un orden de las actividades que se realiza en la entidad.

Conclusión de la figura 1, el 25% no está conforme con las actividades que debe cumplir dentro del negocio se menciona que no hay un orden de las actividades a realizar dentro del negocio.

La mala comunicación de las actividades a realizar por parte de la persona encargada, o as su vez el personal no está de acuerdo con las actividades por lo tanto no realiza lo que le corresponde, y así contesta de forma negativa a esta pregunta.

En la Figura 2, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta dos, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 2*Pregunta Número 2*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta dos efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 2, según la pregunta efectuada, el 50% del personal indicó que no tiene conocimiento de un organigrama dentro del negocio, mientras que el 50% restante afirmó favorablemente con respecta a la pregunta.

Conclusión de la figura 2, el 50% no tiene conocimiento de la existencia de un organigrama dentro del negocio, esto es un indicio de un problema grave, en la entidad.

En la Figura 3, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta tres, efectuada a las personas que conforman Nikos.

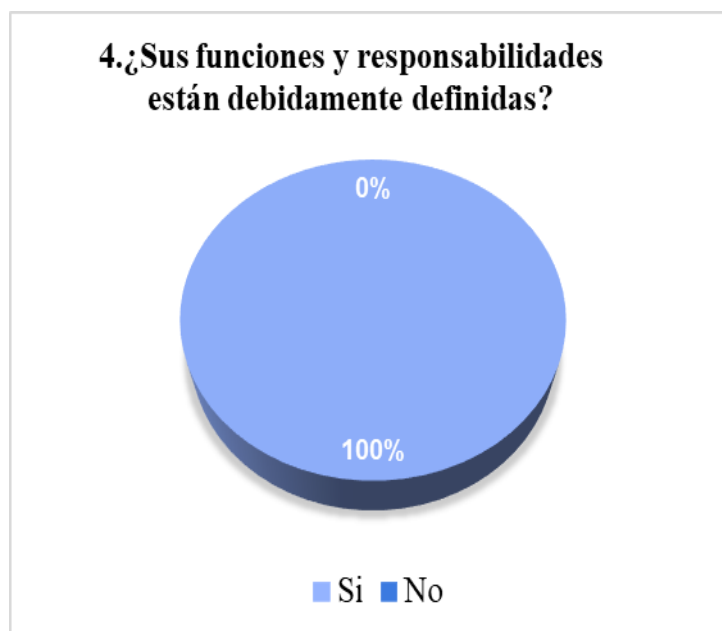
Figura 3*Pregunta Número 3*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta tres efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 3, según la pregunta efectuada, el 50% afirmó conocer la misión y visión de la entidad, el 25% mencionó no conocer y el 25% restante indicó que la entidad no posee misión ni visión.

Conclusión de la figura 3, el 50% afirmó no conocer la misión y visión de la entidad, esto muestra que la persona encargada no socializa con el personal, por lo tanto, no tienen conocimiento del propósito y de la existencia del negocio.

En la Figura 4, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta cuatro, efectuada a las personas que conforman Nikos.

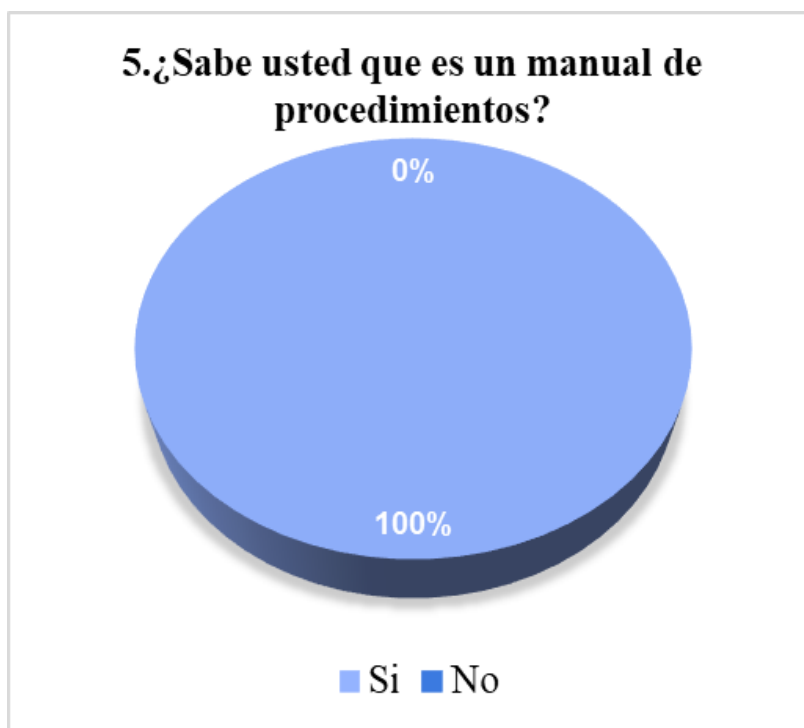
Figura 4*Pregunta Número 4*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta cuatro efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 4, según la pregunta efectuada, el 100% reconoció que sus funciones y responsabilidades están bien definidas.

Conclusión de la figura 4, el 100% reconoce claramente que sus responsabilidades y funciones están correctamente definidas por lo tanto se evidencia un rasgo favorable de la entidad.

En la Figura 4, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta cuatro, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 5*Pregunta Número 5*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta cinco efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 5, según la pregunta efectuada, el 100% conoce lo que es un manual de procedimientos.

Conclusión de la figura 5, el 100% tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimientos, por lo tanto, va hacer fácil y razonable implementar esta herramienta en la entidad para el beneficio del negocio.

En la Figura 6, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta seis, efectuada a las personas que conforman Nikos.

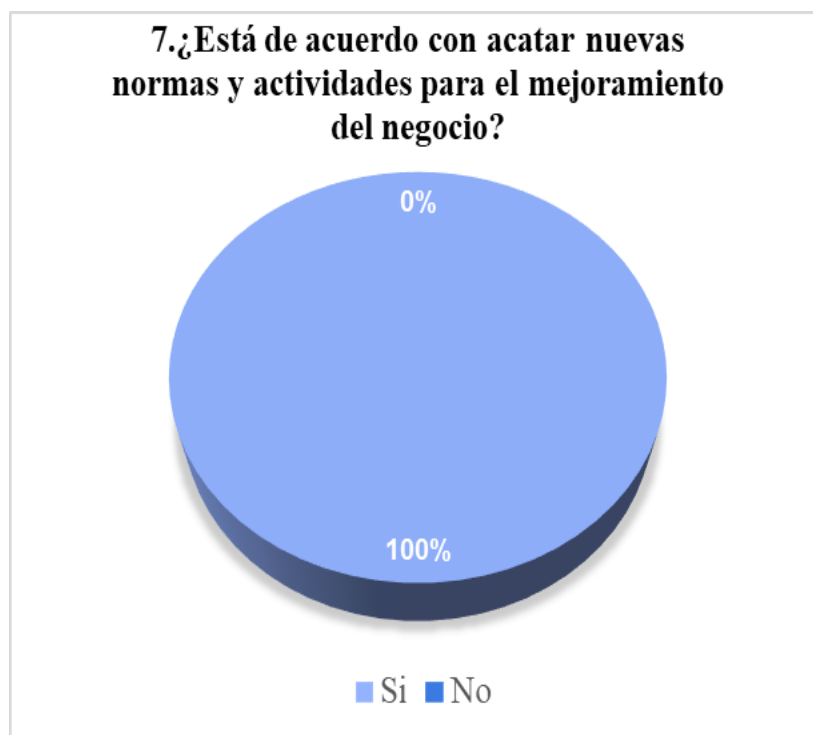
Figura 6*Pregunta Número 6*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta seis efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 6, según la pregunta efectuada, el 75% afirmó tener un manual de procedimientos, mientras que el 25% reconoció que la entidad no posee un manual de procedimientos.

Conclusión de la figura 6, el 25% afirmó que la entidad no tiene un manual de procedimientos por lo tanto se evidencia la importancia de socializar con el personal y ayudar al resto de los trabajadores a comprender que la entidad no tiene un manual por lo tanto será necesario desarrollar e implementar nuevas pautas.

En la Figura 7, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta siete, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 7*Pregunta Número 7*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta siete efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

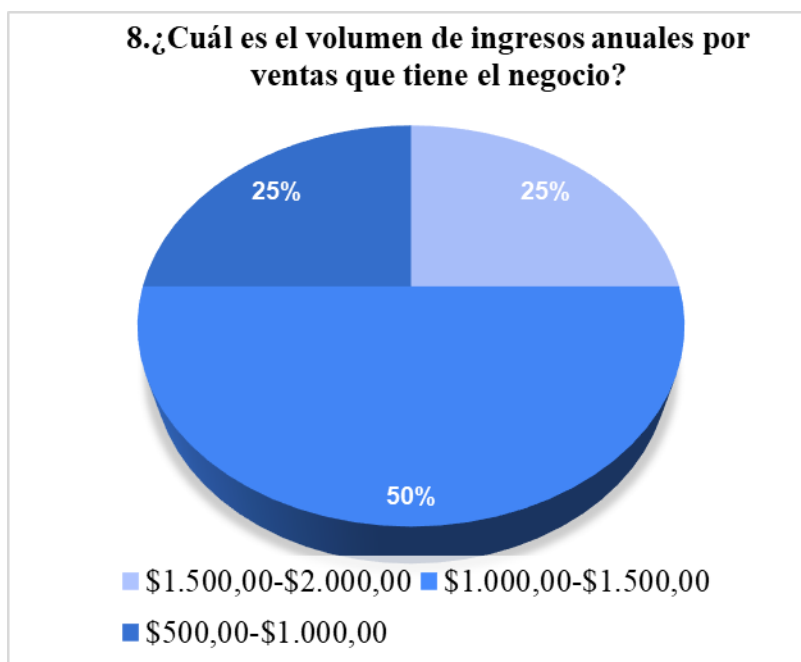
Interpretación de la figura 7, según la pregunta efectuada, el 100% contestó afirmativamente con respecto a la pregunta si estaría dispuesto acatar nuevas normas y actividades para el mejoramiento de la entidad.

Conclusión de la figura 7, el 100% es decir todo el personal está de acuerdo en acatar nuevas normas y actividades para el rendimiento óptimo de la entidad.

En la Figura 8, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta ocho, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 8

Pregunta Número 8



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta ocho efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 8, según la pregunta efectuada, el 50% señaló la opción de \$1000 a \$1500, mientras que el 25% señaló que las ventas anuales son de \$1500 a \$2000 y el otro 25% marco \$500 a \$1000 los ingresos obtenidos anualmente.

Conclusión de la figura 8, el 50% marco la opción de \$1000 a \$1500 con esta cifra se conoce a que régimen pertenece y las obligaciones tributarias que debe cumplir.

En la Figura 9, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta nueve, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 9*Pregunta Número 9*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta nueve efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 9, según la pregunta efectuada, el 75% menciona que no tiene conocimiento si el establecimiento tiene un software contable, mientras que el 25% restante menciona que no existe ningún software contable en la entidad.

Conclusión de la figura 9, el 75% no tiene conocimiento de la existencia de un software contable por lo tanto se verifica que la entidad no necesita de esta herramienta debido a que sus ingresos son bajos.

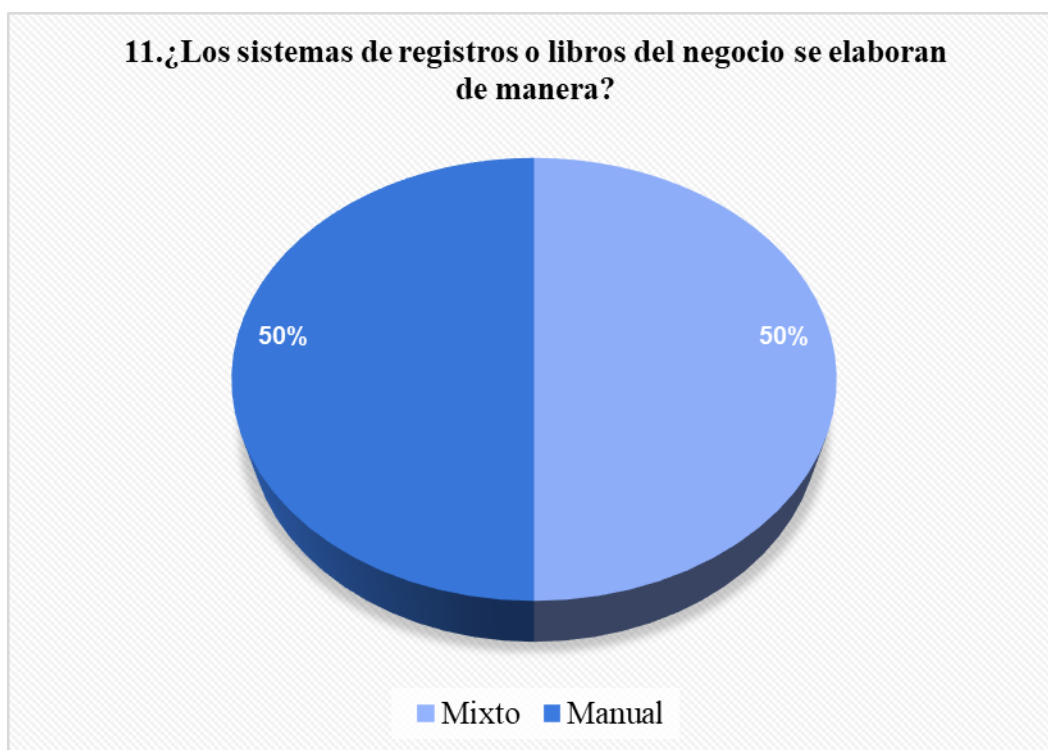
Pregunta 10

Debido a que en la pregunta nueve el personal contesto que no existe un software contable por lo tanto no hay respuesta en esta pregunta debido a que están vinculadas con la pregunta anterior.

En la Figura 10, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta diez, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 10

Pregunta Número 11



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta once efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 10, según la pregunta efectuada, el 50% menciona que los sistemas de registro o libros del negocio se elaboran de manera manual y virtual es decir mixto, mientras que el 50% restante menciona que los registros se realizan solo de forma manual.

Conclusión de la figura 10, el 50% no conoce que los registros o los libros diarios se realiza de manera virtual por lo tanto se procede a usar esta referencia para redactar en el manual de procedimientos.

En la Figura 11, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta doce, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 11

Pregunta Número 12



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta doce efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

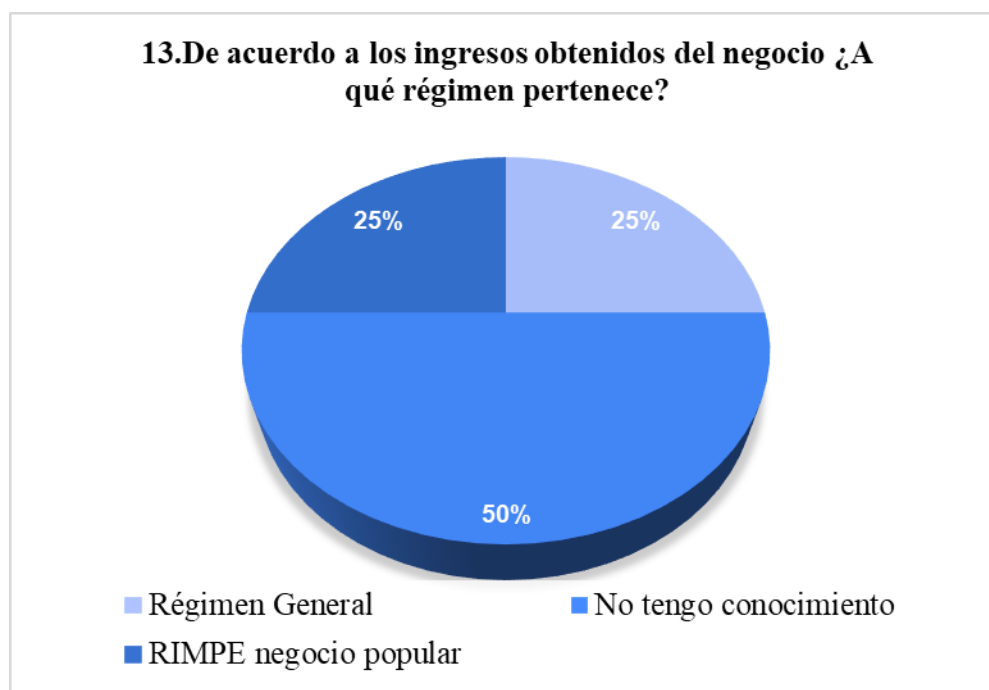
Interpretación de la figura 11, según la pregunta efectuada, el 75% considera necesario la implementación de un software o un programa de procesamiento de información contable, mientras que el 25% no tiene conocimiento.

Conclusión de la figura 11, de acuerdo al porcentaje obtenido de esta pregunta se menciona que es necesario la implementación de un software programa para la información contable mientras que el 25% no tiene conocimiento por lo tanto hay que socializar para que comprenda el concepto y la importancia de la misma.

En la Figura 12, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta trece, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 12

Pregunta Número 13



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta trece efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

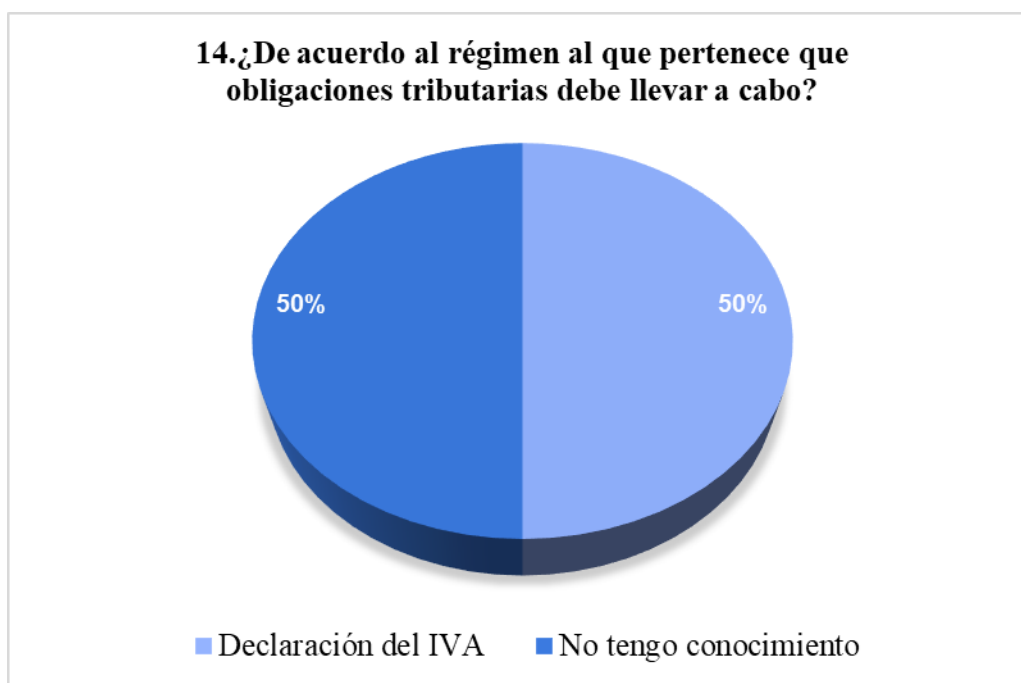
Interpretación de la figura 12, según la pregunta efectuada, el 50% no tiene conocimiento del régimen al que pertenece mientras que el 25% señalo que pertenece al régimen general y el otro 25% restante menciona que pertenece a Rimpe Negocio Popular.

Conclusión de la figura 12, el 25% menciona que pertenece régimen general, pero de acuerdo a ingresos obtenidos la respuesta está incorrecta por lo que se concluye que es necesario de la socialización con respecto a este tema y como se deberá implementar el manual de procedimientos.

En la Figura 13, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta catorce, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 13

Pregunta Número 14



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta catorce efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

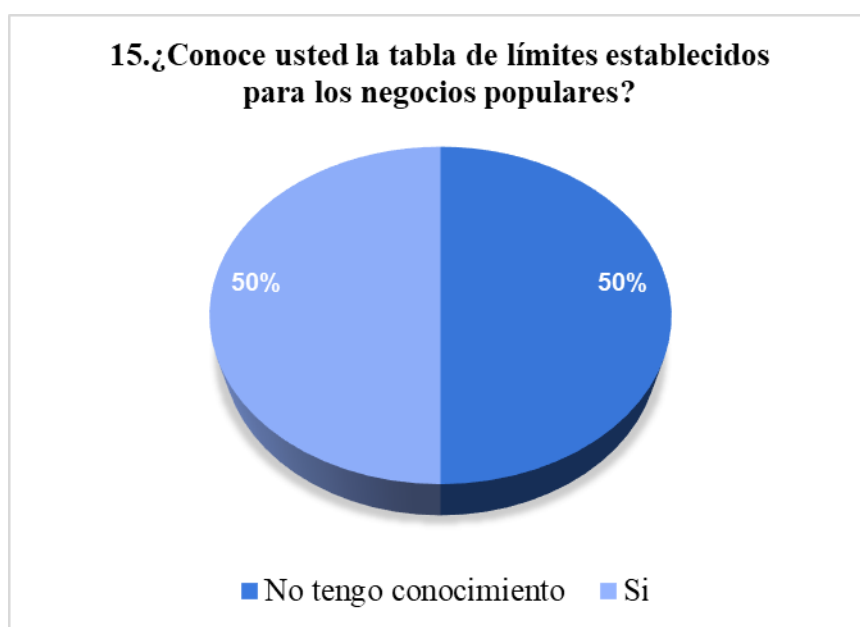
Interpretación de la figura 13, según la pregunta efectuada, el 50% no tiene conocimiento de las obligaciones tributarias que le entidad lleva a cabo mientras que el 50% menciona que está obligado a realizar la declaración del IVA.

Conclusión de la figura 13, el 50% afirma no tener conocimiento en cuanto a esta cuestión, se debe a que el personal no a socializado con los trabajadores este tema, por lo tanto, no con respete a este tema y como se deberá implementar en el manual de procedimientos.

En la Figura 14, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta quince, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 14

Pregunta Número 15



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta quince efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

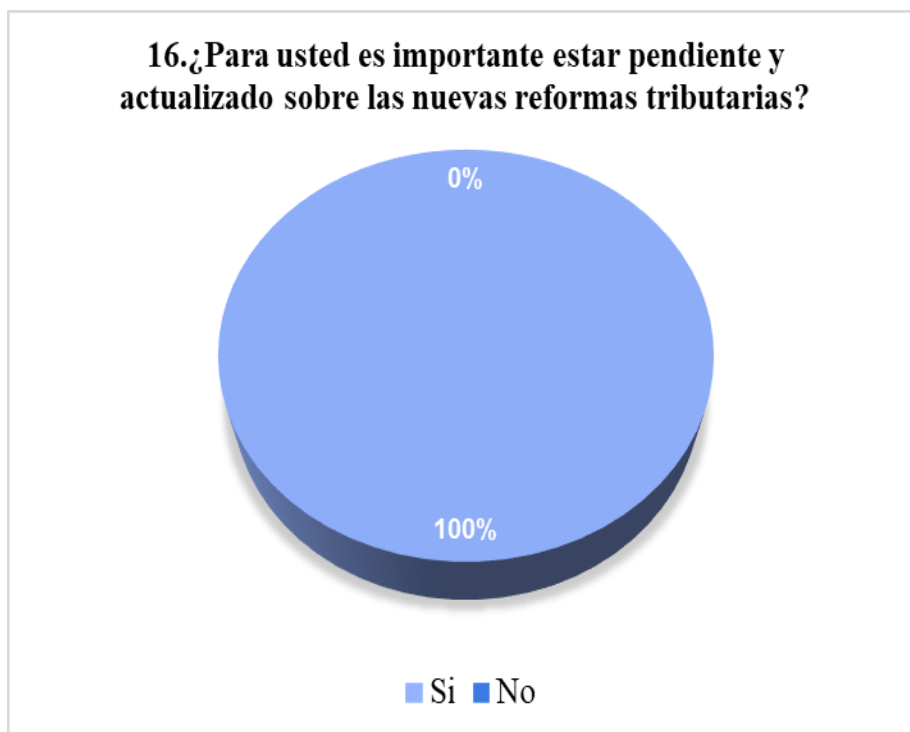
Interpretación de la figura 14, según la pregunta efectuada, el 50% no tiene conocimiento de los límites establecidos para los negocios populares, mientras que el 50% menciona que si tiene conocimiento en cuanto a esta cuestión.

Conclusión de la figura 14, el 50% no tiene conocimiento en cuanto a los límites establecidos para los negocios populares por lo tanto se ve la necesidad de implementar un apartado en el que explique esta situación.

En la Figura 15, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta dieciséis, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 15

Pregunta Número 16



Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta dieciséis efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 15, según la pregunta efectuada, el 100% está convencido de que importante estar actualizado sobre las nuevas reformas tributarias.

Conclusión de la figura 15, el 100% es decir toda la muestra está de acuerdo y provee la importancia de estar pendiente y actualizado sobre las nuevas reformas tributarias.

En la Figura 16, se muestra gráficamente los resultados a la pregunta diecisiete, efectuada a las personas que conforman Nikos.

Figura 16*Pregunta Número 17*

Nota. El gráfico circular permite conocer el porcentaje de la pregunta diecisiete efectuada en el cuestionario, para la obtención de la respectiva información.

Interpretación de la figura 16, según la pregunta efectuada, el 50% afirma conocer las últimas actualizaciones tributarias, mientras que el 50% restante menciona que no conoce las últimas actualizaciones.

Conclusión de la figura 16, el 50% no conoce las últimas actualizaciones tributarias por lo tanto se evidencia la importancia de implementar estas cuestiones en manual de procedimientos.

Análisis

Después de haber analizado cada pregunta del cuestionario realizado a Nikos se ha concluido que es necesario de la implementación de un manual de procedimientos ya que se evidencia falta de organización y control de las actividades que realiza cada persona que labora en la entidad por ello es fundamental en la parte tributaria implementar las obligaciones que debe cumplir la entidad, para que de esta manera el personal también tenga conocimiento de cómo se lleva a cabo esta parte dentro de la entidad.

El personal está de acuerdo en acatar nuevas normas y actividades para el buen desempeño de la gestión, por ello se ha concluido que el manual de procedimientos administrativo, contable y tributario va hacer una parte importante dentro de la empresa, además se desea establecer las obligaciones tributarias que el personal debe estar al tanto, con los resultados obtenidos se evidencia las falencias presentadas y como el proyecto de aplicación es fundamental para establecer lineamientos que van hacer necesarios en el presente proyecto.

Entrevista a la Propietaria de la Entidad

Nombre: Gloria Benítez

Cargo: Propietaria

Fecha de entrevista: 8/02/2024

Hora: 18:00 p.m.

1. ¿Cómo empezó la idea o la propuesta de su negocio “Nikos”?

Bueno nosotros empezamos con este emprendimiento cuando se presentó la oportunidad de comprar la heladería y comprar con la marca, entonces empezamos comprando los implementos de heladería y de ahí implementamos cafetería también entonces así hemos ido haciendo el emprendimiento como más completo.

2. ¿Cuál es el giro de su negocio?

Es por ejemplo heladería, cafetería, tenemos en heladería variedad de helados, en postres por ejemplo tenemos preparación de milk shakes, helados de queso, creps, ensalada de frutas y en cuanto a cafetería tenemos bolones, empanadas, quimbolitos, humitas, tamales, entonces nos hemos tratado de implementar así para dar un mejor servicio a los clientes.

3. ¿Cuánto tiempo tiene funcionando su negocio?

Un año.

4. ¿Qué opina de implementar un manual de procedimientos en el negocio?

Si ósea, si necesitamos es necesario esos procedimientos porque así podemos atender de una forma uniforme a los clientes no solo una persona, si no todas las personas que trabajan aquí.

5. ¿Cree que con la implementación de un manual tendrá resultados favorables?

Claro que sí, de hecho, la organización ayuda para que se aumente las ventas, la mejor atención al cliente y todo eso.

Entrevista a la Contadora

Nombre: Abigail Benítez

Cargo: Contadora

Fecha de entrevista: 08/02/2024

Hora: 17:30 p.m.

1. ¿Qué obligaciones tributarias debe cumplir el negocio?

Las obligaciones que debe cumplir es el impuesto a la renta, pero también le veo importante y por lo que realizamos es la declaración mensual del IVA y también el tema del registro de gastos personales.

2. ¿Qué opina usted de los registros manuales que hace la entidad?

Considero que son importantes porque por ejemplo en este caso nosotros utilizamos bastante el Excel, entonces siempre hacemos un cuadro para que al momento de subir algún formulario o declaración podamos cuadrar en ambos y así sean los valores exactos.

3. ¿Ha incurrido en multas por falta de conocimiento de las actualizaciones tributarias?

Hasta ahorita no.

4. ¿Realiza un control adecuado de los métodos de pago?

Si, en lo posibles si lo hacemos tratamos de cancelar siempre hasta la fecha que nos dan. para el pago.

5. ¿Qué considera usted que se debería implementar en el manual de procedimientos contable y tributario?

Considero que debe haber un cronograma y un informativo de las actualizaciones tributarias.

Entrevista al Trabajador

Nombre: Edison Calle

Cargo: Trabajador 1

Fecha de entrevista: 08/02/2024

Hora: 11:30 a.m.

1. ¿Cómo es el ambiente laboral en el negocio?

Bueno aquí el ambiente laboral es muy bueno no tendría quejas en cuanto al negocio.

2. ¿Considera usted que existe orden y limpieza en la entidad?

Bueno al cien por ciento no, porque hay muchas veces que si se encuentra algunas cositas que están un poco descuidadas o cosas que no están en su sitio, entonces no podría decir que al cien por cientos hay orden y limpieza.

3. ¿Qué actividades realiza en el tiempo ocio?

Bueno muchas veces en mi tiempo de ocio me dedico al celular a ver algo y distraerme en el celular.

4. ¿La entidad le proporciona los materiales de seguridad e higiene para la manipulación de los alimentos?

Si, aquí contamos con todos los útiles necesarios como por ejemplo guantes, desinfectantes, escobas lo que no nos han proporcionado sería una malla para el cabello.

5. ¿Cree usted que es necesario implementar nuevas actividades para la mejora de la entidad?

Si, si creo que es bueno incrementar más actividades con el fin de mejorar, como por ejemplo un cronograma para hacer las limpiezas.

Entrevista al Trabajador

Nombre: Emil Erickson

Cargo: Trabajador 2

Fecha de entrevista: 08/02/2024

Hora: 18:00 p.m.

1. ¿Cómo es el ambiente laboral en el negocio?

La verdad es que es bastante tranquilo, se atiende a los clientes y no hay demasiada presión, uno puede trabajar a su propio ritmo y es bastante relajado el ambiente.

2. ¿Considera usted que existe orden y limpieza en la entidad?

Pues el orden que se ha ocupado hasta ahora es que la persona que ha trabajado durante este día es el que se encarga de limpiar y cerrar el local.

3. ¿Qué actividades realiza en el tiempo ocioso?

Pues si es que no hay nada que hacer si es que no hay clientes puede que haya algo que limpiar, pero si es que realmente todo está limpio tal vez ver el celular algo así.

4. ¿La entidad le proporciona los materiales de seguridad e higiene para la manipulación de los alimentos?

Si, aquí nos han brindado guantes también todos los materiales de limpieza para tener limpio el local y también para tratar los alimentos como ya mencioné anteriormente guantes entre otras cosas.

5. ¿Cree usted que es necesario implementar nuevas actividades para la mejora de la entidad?

Pues una que podría ser bastante importante es un horario de limpieza.

Propuesta

Tema

“Propuesta de diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario en la comercializadora Nikos ubicada en la ciudad de Quito”.

Etapa 1 Fundamentación

El presente trabajo establece la importancia de implementar un manual de procedimientos, administrativo, contable y tributario para el correcto orden de las actividades que se debe cumplir dentro de la entidad, esta herramienta tiene la propuesta de aplicar en todas las áreas existentes, con el fin de mantener el orden en las actividades, aunque es algo pequeño este manual va a permitir mejorar sus procesos y así puedan cumplir los objetivos que se han propuesto, ya que mediante el manual las actividades serán coherentes y todos tendrán actividades que realizar que contribuya al buen desempeño de la entidad.

Etapa 2 Caracterización

Nombre de la Entidad

Su razón social es Sánchez Pineda Gloria Clemencia., y su nombre comercial Nikos.

Tipo de Empresa

Persona Natural del régimen RIMPE negocio popular no obligado a llevar contabilidad.

Objeto Social

El negocio mantiene como objeto social la distribución y comercialización de helados de máquina, helados de sabores, helados de sal y otros tipos, además de dedicarse también a la venta de cosas calientes como los quimbolitos humitas y otro tipo de comida.

Ubicación de la Empresa

El negocio Nikos tiene un establecimiento al sur de la ciudad Quito.

Figura 17

Logo de la empresa



Nota. Logotipo de la empresa. Reproducida de NIKOS heladería, por G. Benítez, 2023 (<https://www.facebook.com/nikosheladeriaec/photos>).

La ubicación geográfica de la empresa se encuentra en Ecuador, en la provincia de Pichincha, en el cantón de Quito en el barrio de Guamaní en la Dirección S64 Patricio Romero Barberis OE1 100 Y OE1A.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes felicidad a través de productos de calidad, innovando nuestros postres para satisfacer las necesidades de los clientes y brindar un servicio de calidad.

Visión

Convertirnos en una empresa reconocida y exitosa a través de nuestros productos innovadores, y de esta manera expandir el negocio a través de diferentes sucursales en la ciudad de Quito.

Valores Empresariales***Respeto***

Para que se mantenga un buen ambiente laboral en el negocio se debe implementar el respeto para que se esta manera se incremente el compañerismo y el trabajo en equipo.

Honestidad. En el negocio como prioridad debe existir la honestidad con los clientes, proveedores y la competencia, ya que de esta forma el negocio brindara seguridad e integridad ante la sociedad.

Humildad

A pesar de ser un negocio pequeño es de vital importancia la humildad y reconocer desde donde empezamos, tomando en cuenta a cada uno de nuestro personal de trabajo en el transcurso del desarrollo del negocio.

Objetivo

Implementar propuesta de diseño de un manual de procedimientos administrativo, contable y tributario con el fin de que el personal realice su trabajo de la mejor manera.

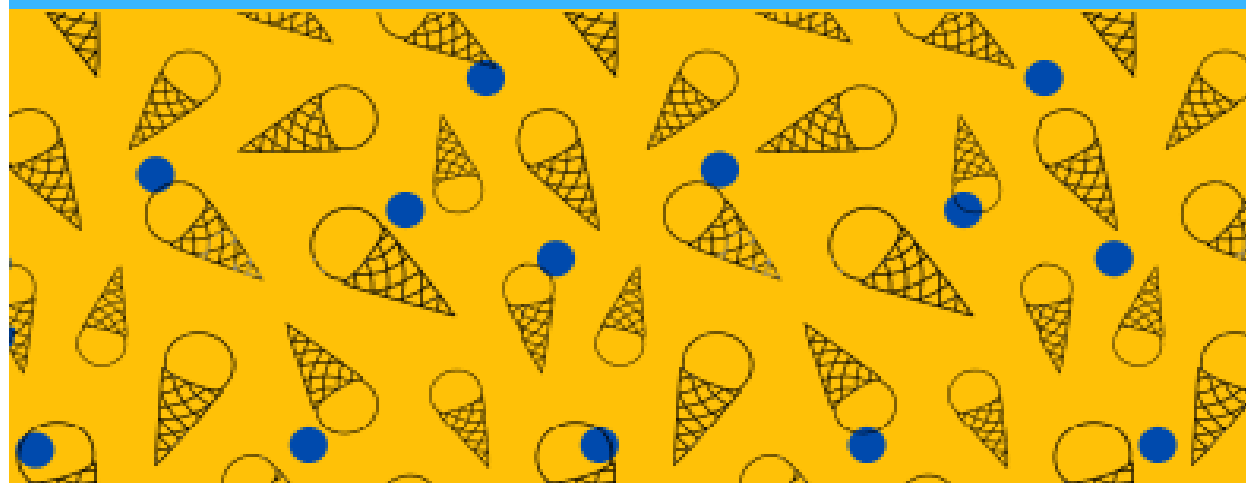
Responsables

La ejecución y el seguimiento de los parámetros establecidos en el manual de procedimientos estará bajo la responsabilidad de la propietaria del negocio.



"SABOREA LA FELICIDAD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y TRIBUTARIO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NIKOS

ELABORADO POR:

JENNIFER RUIZ

LESLY TAPIA

2023



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos Administrativo, Contable y Tributario del negocio “Nikos”, se elaboró con el propósito de establecer reglamentos, normas y directrices, los que fueron diseñados en base a las falencias presentadas y a las necesidades requeridas por el negocio, con el fin de que la propietaria y el personal puedan comprender de manera clara y concreta los procedimientos para un correcto manejo de las actividades del negocio.

El manual de procedimientos esta elabora de acuerdo a la información obtenida de la investigación experimental y de campo, mediante la utilización de encuestas y entrevistas que se realizó a la propietaria y al personal de las diferentes áreas del negocio. El objetivo del manual es mejorar continuamente las actividades del negocio para de esta manera gestionar correctamente los aspectos administrativos, contables y tributarios; y en base a esto proponer metas a futuro. La implementación y utilización en el futuro de este manual de procedimientos administrativos, contables y tributarios, es responsabilidad de la propietaria y del personal de las diferentes áreas del negocio.

OBJETIVO

Implementar procedimientos claros y concretos que guíen correctamente en las actividades administrativas, contables y tributarias del negocio, aportando un mejoramiento continuo para metas futuras.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****ALCANCE**

Este manual va dirigido para todo el personal que conforma NIKOS ya que en él se estipula procesos básicos para la entidad.

PROPÓSITO

Establecer actividades nuevas en el negocio con el fin del desempeño útil el rendimiento óptimo en las labores que realiza cada persona, con el fin de ayudar al negocio a mejorar sus habilidades y esta puedan ser aplicadas.

INSTRUCCIONES DE USO

- El presente manual será utilizado en el área administrativa, contable y tributaria, las cuales deben seguir los procedimientos y actividades pre establecidas en este manual, con el fin de contribuir a las metas propuestas.
- En la parte final se mostrará un glosario con las palabras difíciles de entender, para que el personal pueda entender de forma clara y precisa.
- Además, se pondrá un ejemplo del llenado de cada documento que debe presentar la entidad. Se usará XXX para representar los asientos prototipos, que la empresa deberá realizar para el control de los ingresos y egresos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

PROCESO QUE FORMAN PARTE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se clasifica los procesos que son parte de los procedimientos administrativos, contables y tributarios del negocio “NIKOS”.

Procedimientos administrativos, contables y tributarios.	<p>Procesos de administración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de compras de mercadería. • Procedimiento de limpieza en el área de trabajo. • Procedimiento de seguridad e higiene en el manejo del producto.
	<p>Procesos de contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de registro diario de ventas. • Procedimiento de ventas al contado y transferencias.
	<p>Procesos de tributación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de cumplimiento de obligaciones tributarias. • Procedimiento de actualizaciones tributarias.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE COMPRA DE MERCADERÍA****Manual de Procedimientos Administrativos**

Responsable: Propietaria de la entidad, trabajadores.

Documentos: Factura, Notas de compra y Formato de registro de verificación de productos confirmados.

Alcance: El procedimiento de compras lo realiza la propietaria de la entidad, ya que es la persona idónea para realizar esta actividad.

Políticas:

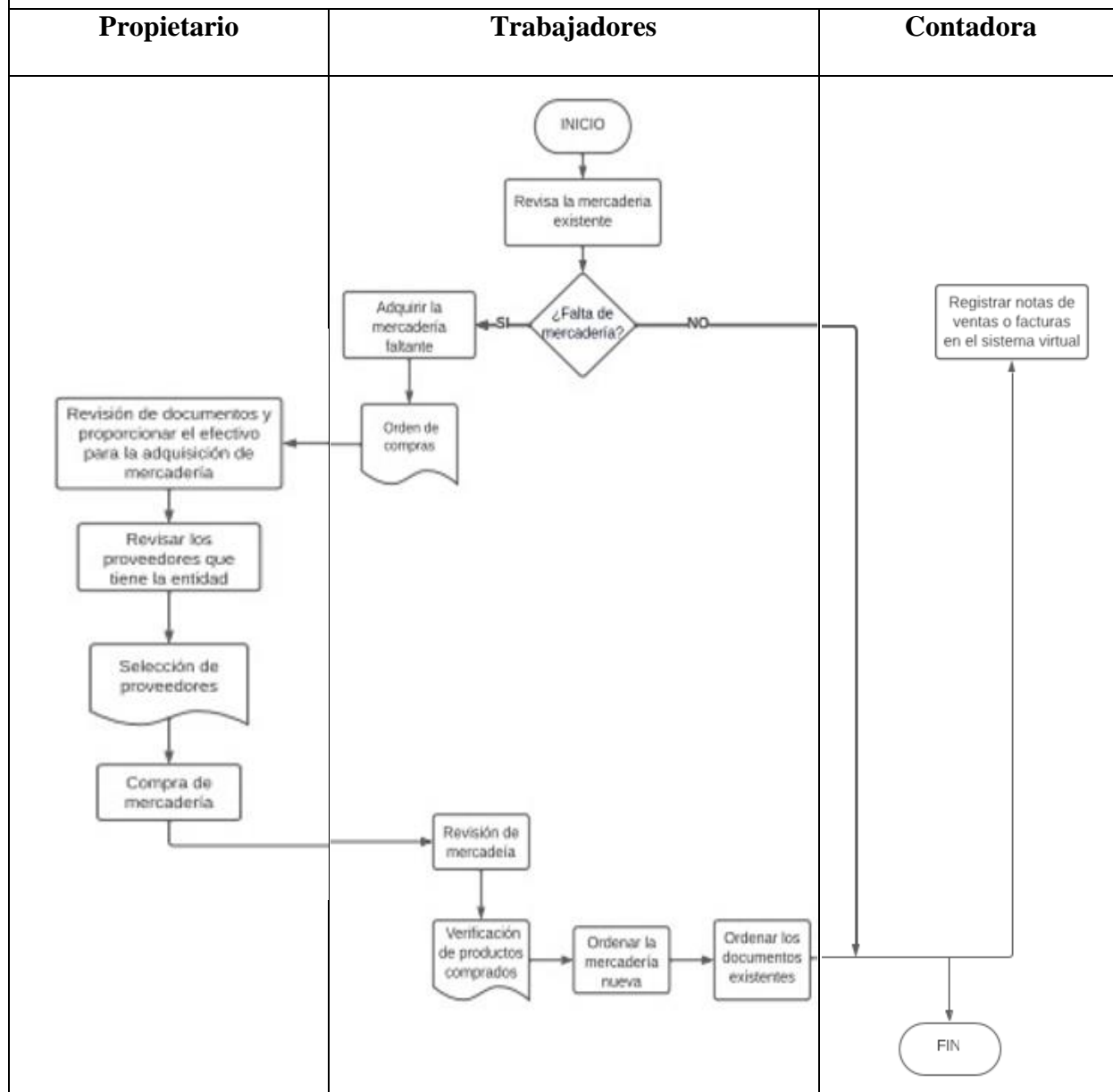
- Seleccionar adecuadamente a los proveedores del negocio.
- Creación de una base de datos con los productos que la empresa necesita.
- Para la adquisición de la nueva mercadería se realizará a través de una orden de compra.
- Las compras realizadas deben ser perchadas de acuerdo a las cajas en que va cada cosa, a su vez debe haber un conteo físico de lo que está llegando.
- La forma de pago se realizará en efectivo o transferencia con las ventas del día o con el dinero de caja chica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Trabajadores	Cada trabajador de la entidad debe verificar los productos que la entidad y reconocer si hay que comprar mercadería.
Trabajadores	Debe elaborar una orden de compra, donde se detalla el producto la cantidad y el precio estimado.
Propietaria	Analiza la cotización de la compra que se desea efectuar.
Propietaria	Se encarga de analizar a los proveedores.
Propietaria	Registrar la información en la base de datos de proveedores.
Proveedor	Se encarga de hacer llegar el producto al negocio.
Trabajador	De acuerdo a la cantidad que se ha solicitado procede a revisar el producto que este en buen estado, se procede a perchar el producto.
Trabajador	Pago de acuerdo con la cantidad que haya salido.
Trabajadores	Archivan los documentos de compra y avisan a la contadora con una foto del proveedor que ha llegado dando descripciones específicas.
Contadora	Se generará un reporte mensual de las compras para realizar las obligaciones tributarias correspondientes.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Flujograma del procedimiento de compras de la mercadería.




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Registro de verificación de los productos comprados

Nombre del Proveedor:						
Orden de Compra N.º						
Factura N.º						
Nota de compra N.º						
Mercadería recibida por: Nombre:						
Fecha:						
N.º	Descripción del producto	Cantidad ordenada	Cantidad recibida	Conforme	No conforme	Observaciones

Revisado y verificado por: Nombre:	Autorización de ingreso de productos a bodega por: Nombre:
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Formato de Orden de compras



“NIKOS”

Dirección: Guamaní calle Graciela Escudero y S58

Teléfono:

E-mail:

ORDEN DE COMPRA N.º

Fecha de envío:

VENDEDOR

ENVIAR A

Nombre de la empresa:

Nombre de la empresa:

Dirección:

Dirección:

Teléfono:

Teléfono:

E-mail:

E-mail:

Enviado mediante

Condiciones de envío

N.º	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Comentarios o instrucciones especiales			SUBTOTAL	
			%IVA	
			TOTAL	


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Formato de selección de los proveedores

“NIKOS”					
PROVEEDOR	TIEMPO DE ENTREGA	PRECIO	CALIDAD	CUMPLE	
				SI	NO
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN EL ÁREA DE TRABAJO**

Responsable: Propietaria de la entidad, trabajadores.

Documentos: Ficha de limpieza.

Alcance: El procedimiento de limpieza en el área de trabajo será para los trabajadores y la propietaria.

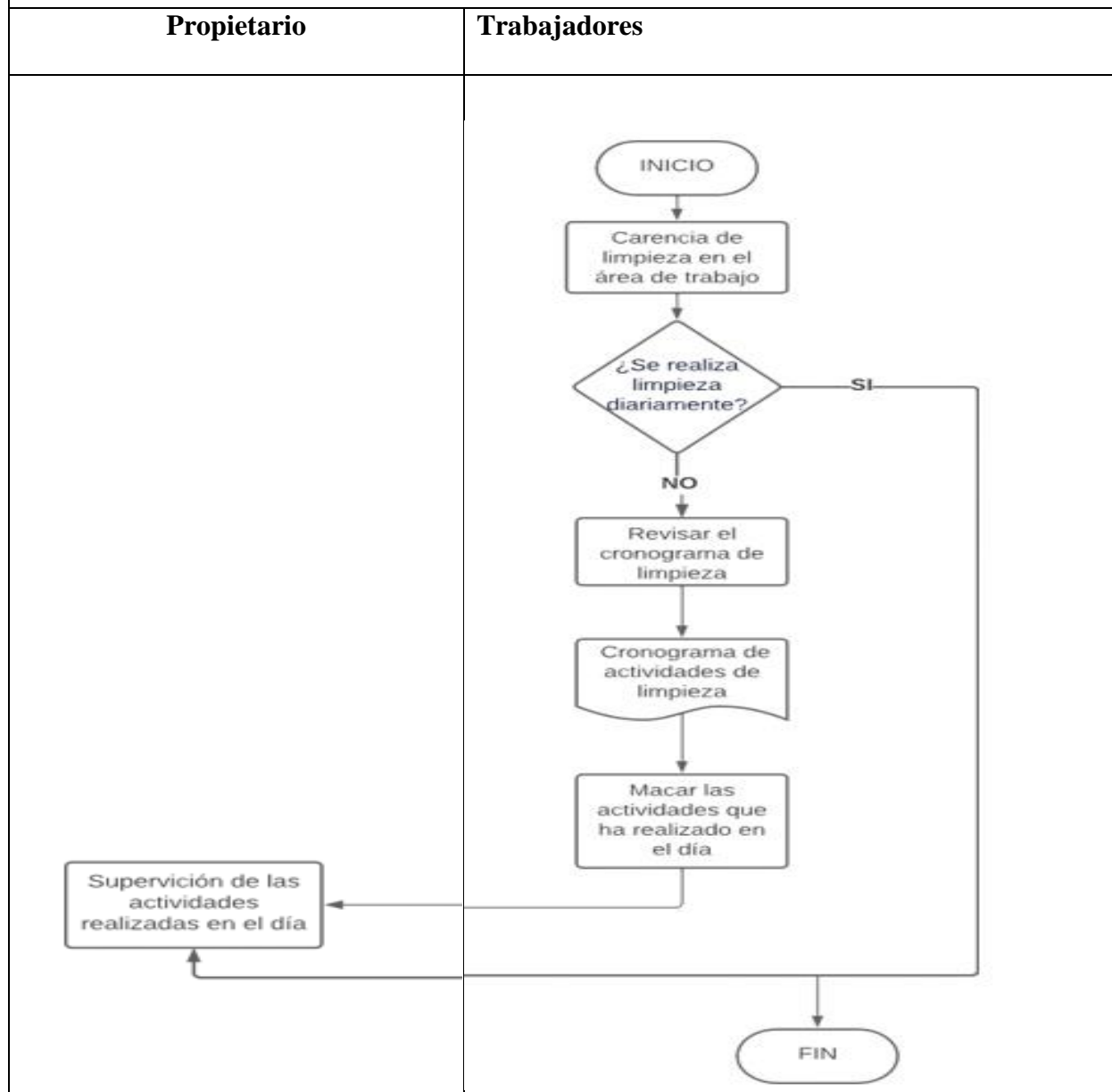
Políticas:


- Se describe las actividades a realizar y que requieren limpieza profunda.
- Se adapta las actividades a cada día de la semana.
- Se realiza una ficha con los nombres de los trabajadores de la entidad.
- La propietaria será la encargada de revisar que los empleados cumplan con las actividades a realizar diariamente sin excepción.
- Los trabajadores deberán tener limpios todos los implementos de limpieza que proporciona la entidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Responsables	Actividades
Propietaria	Elabora lista de los empleados.
Propietaria	Elabora actividades diarias.
Propietaria	Elabora ficha de limpieza.
Propietaria	Encargada de mantener toso los instrumentos de limpieza en la entidad de proveer lo necesario.
Trabajador 1	En el trabajo realiza sus actividades y registra un visto o una marca en las actividades que se lleva a cabo ese día, la persona encargada del día de trabajo deberá realizar todas las actividades especificadas en la ficha de limpieza, las debe cumplir de forma obligatoria.
Trabajador 2	También registra las actividades que ha cumplido en el día, de igual manera el trabajador debe realizar todas las tareas de forma obligatoria, si por la atención al cliente no puede cumplir en los horarios especificados lo puede hacer después de que disponga de tiempo asegurándose de cumplir todas las actividades.
Propietaria	Revisa y aprueba las actividades diariamente.
Trabajadores	Cierran el negocio y realizan así las actividades diariamente.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Flujograma del procedimiento de compras de la mercadería.


		Pág. 14
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO		
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL MANEJO DEL PRODUCTO		
<p>Responsable: Propietaria de la entidad, trabajadores.</p> <p>Documentos: Informativo de los materiales a usar para la higiene.</p> <p>Alcance: El procedimiento de los materiales a usar en la manipulación del producto será para todo el personal de NIKOS.</p> <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un informativo con los implementos y materiales a usar en la entidad. • La propietaria será la encargada de proporcionar todos los elementos y materiales a usar por el personal. • Al empezar y terminar el día la propietaria revisara que se haya usado todos los implementos. • Al manipular los productos el personal deberá usar guantes, así como otros materiales. 		
Descripción de actividades		
Propietaria	Está al tanto del informativo de los implementos a usar en la manipulación del producto.	
Propietaria	Se encarga de adquirir todos los implementos de limpieza e higiene.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

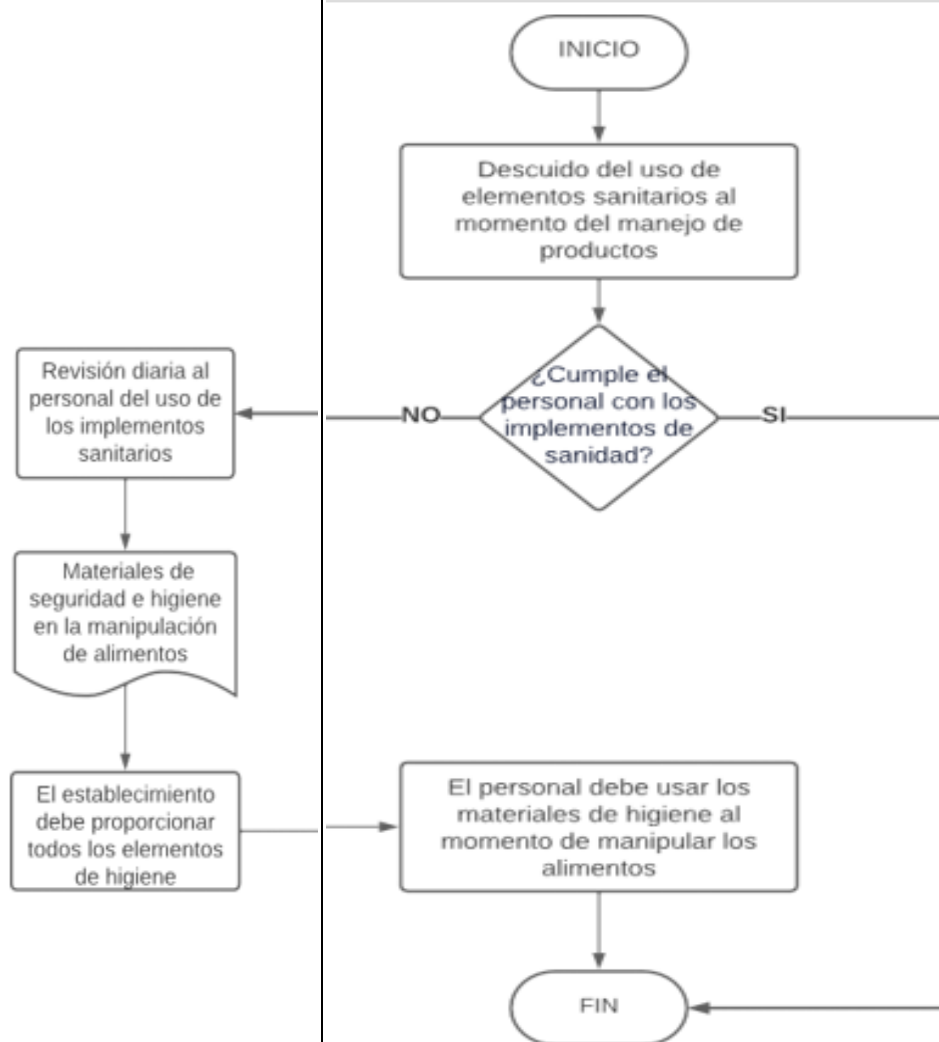
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Propietaria	Revisa que el personal cumpla con los implementos de higiene.
Trabajadores	El personal usará los guantes para realizar los diferentes helados que elabora la entidad.
Trabajadores	El personal cada cierto tiempo en el día deberá revisar que sus guantes se encuentren en un estado aceptable para realizar los diferentes productos, así mismo revisará que el cabello este bien recogido.
Trabajadores	El personal usara las toallas para limpiar los instrumentos usados en la manipulación del producto.
Trabajadores	El personal deberá limpiar la mesa de trabajo y será necesario definir las acciones de cada toalla dependiendo al color.
Propietaria	Al finalizar el día la propietaria deberá revisar que el personal ha hecho uso de estos implementos en el día.
Propietaria	Diariamente revisara que haya implementos de higiene para todos los días así los trabajadores puedan cumplir con esta obligación.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Flujograma de procedimientos de seguridad e higiene en el manejo del producto

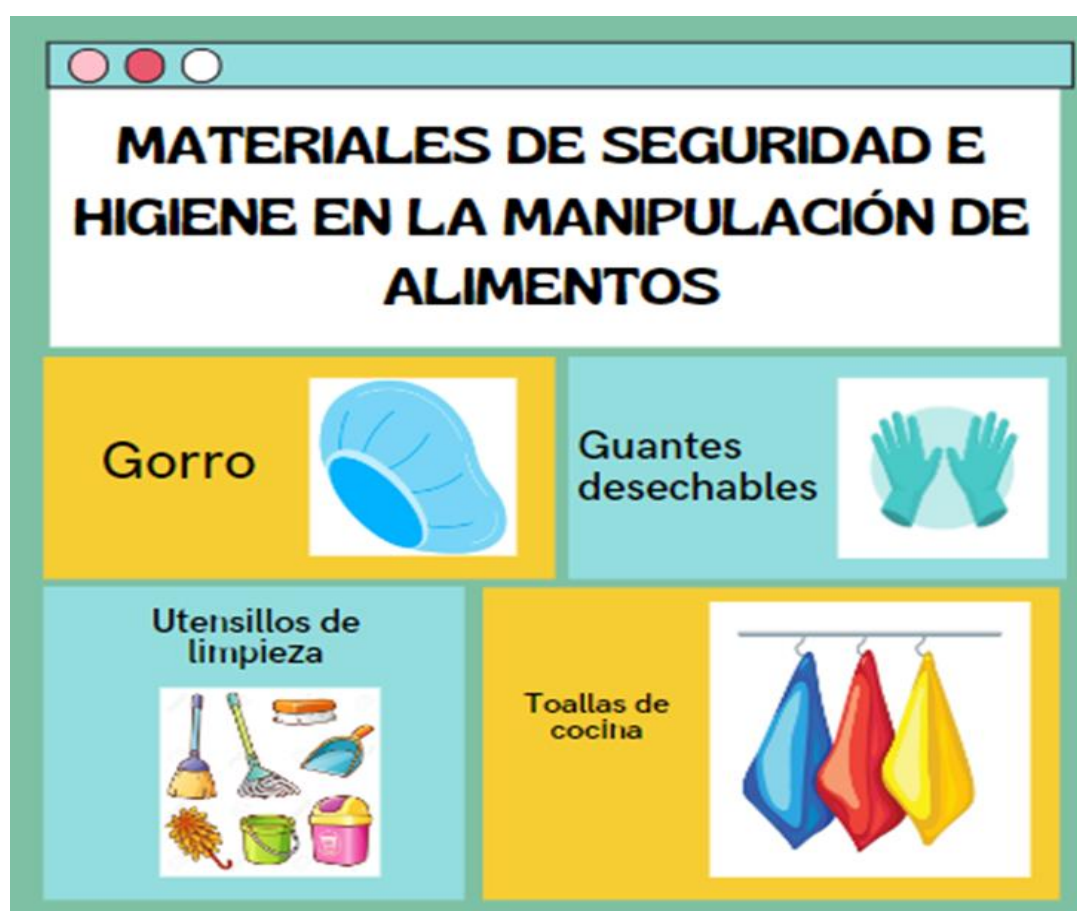
Propietaria

Trabajadores



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO**

Informativo de los materiales de higiene en la manipulación del producto.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

PROCEDIMIENTOS DE INCORPORAR NUEVOS PRODUCTOS

Responsable: Propietaria de la entidad, trabajadores.

Documentos: Formato de propuesta de nuevos productos.

Alcance: El procedimiento de incorporar nuevos productos serán para la propietaria y los trabajadores.

Políticas:

- Se incorporan propuestas sobre nuevos productos.
- Se elabora un formato donde se incluyan los nuevos productos conjuntamente con sus ingredientes, preparación y valor para la venta.
- Se realiza una reunión para el consentimiento de nuevos productos.
- La propietaria revisara cada día, si la propuesta del nuevo producto genera ventas y por lo tanto genera ingresos a la entidad, se recomienda hacerlo por una semana.

Descripción de actividades

Propietaria	Elabora la propuesta de nuevos productos.
Propietaria	Elabora una reunión para el consentimiento de los nuevos productos.
Propietaria	Incorpora ideas mediante un formato para la incorporación de nuevos productos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

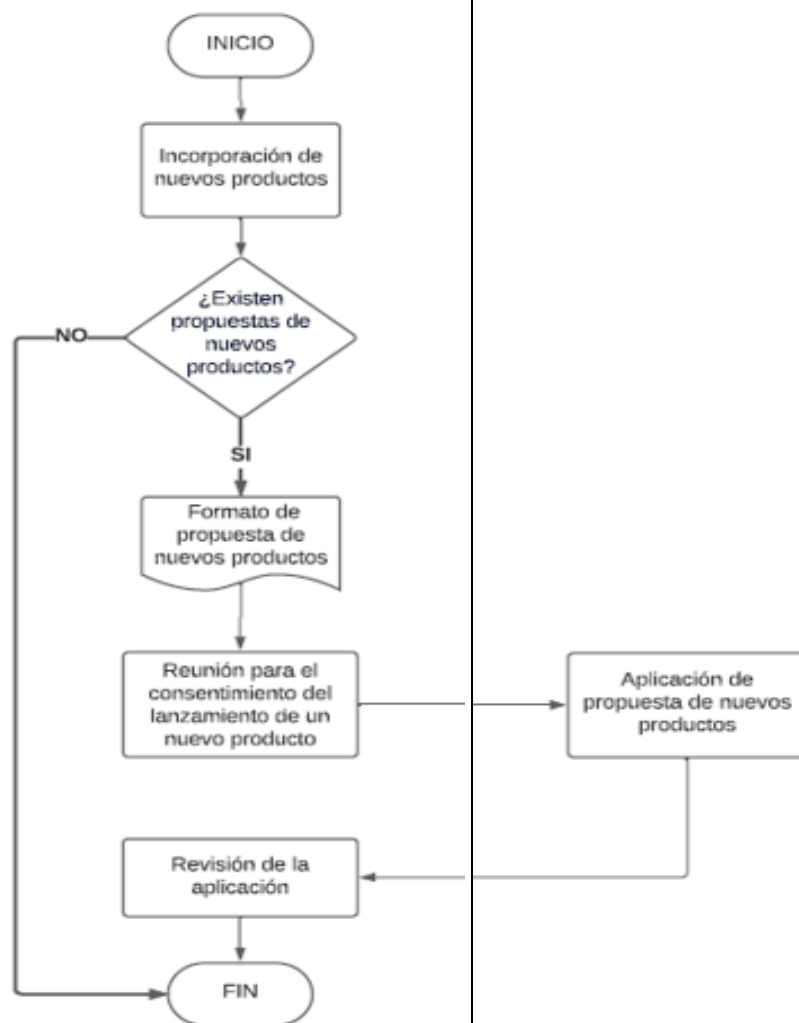
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Propietaria	De acuerdo a las ventas diarias y dependiendo a la necesidad, la propietaria será la encargada de generar nuevas propuestas y así realizará una reunión con todos los trabajadores para el consentimiento de la incorporación de nuevos productos.
Trabajadores	Aplican las propuestas de nuevos productos para la venta.
Trabajadores	Ellos también podrán crear ideas nuevas o mejor las ideas de la propietaria.
Propietaria	Revisa que se apliquen la incorporación de los nuevos productos y que lo realicen de la mejor manera para que el producto sea aceptado por la clientela.
Propietaria	Por una semana deberá ver los resultados de incorporar el nuevo producto si este es beneficios para la entidad se seguirá vendiendo, pero si no resulta la propietaria será la encargada de dar de baja el producto.
Propietaria	El nuevo producto no tiene resultados favorables, se deberá realizar una reunión para comentar que el producto ya no se realizará.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Flujograma de procedimientos de nuevos productos

Propietaria

Trabajadores



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****Formato de propuesta de nuevos productos**A vertical collage of three food images: the top one shows ice cream cones and a cup of ice cream with sprinkles; the middle one shows a waffle topped with ice cream and berries; the bottom one shows a cup of coffee with chocolate shavings and a banana. The collage is set against a yellow background.

NIKOS

PROPUESTA
DE NUEVOS PRODUCTOS

Nombre del
producto

Ingredientes

Preparación

Precio



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DIARIO DE VENTAS

Manual de Procedimientos Contables

Responsable: Propietaria de la entidad, contadores y trabajadores.

Documentos: Registro de ventas diarias, Arqueo de caja.

Alcance: El procedimiento de registro de las ventas diarias lo realizan los trabajadores y el registro en medios virtuales lo hace la contadora.

Políticas:

- Registro de las ventas diarias en el formato estipulado por la entidad.
- Los trabajadores deberán llenar los campos solicitados en el registro de ventas.
- Los registros se harán con un color de esfero estipulado por la entidad.
- Al terminar el día se hará el arqueo de caja de acuerdo al volumen de las ventas realizadas en el día.
- Los trabajadores enviaran una foto de las ventas diarias y del arqueo de caja que se realiza físicamente en la entidad.
- La contadora hará el registro de las ventas diarias y estipulará un porcentaje del 10% diariamente para la provisión del pago a los trabajadores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

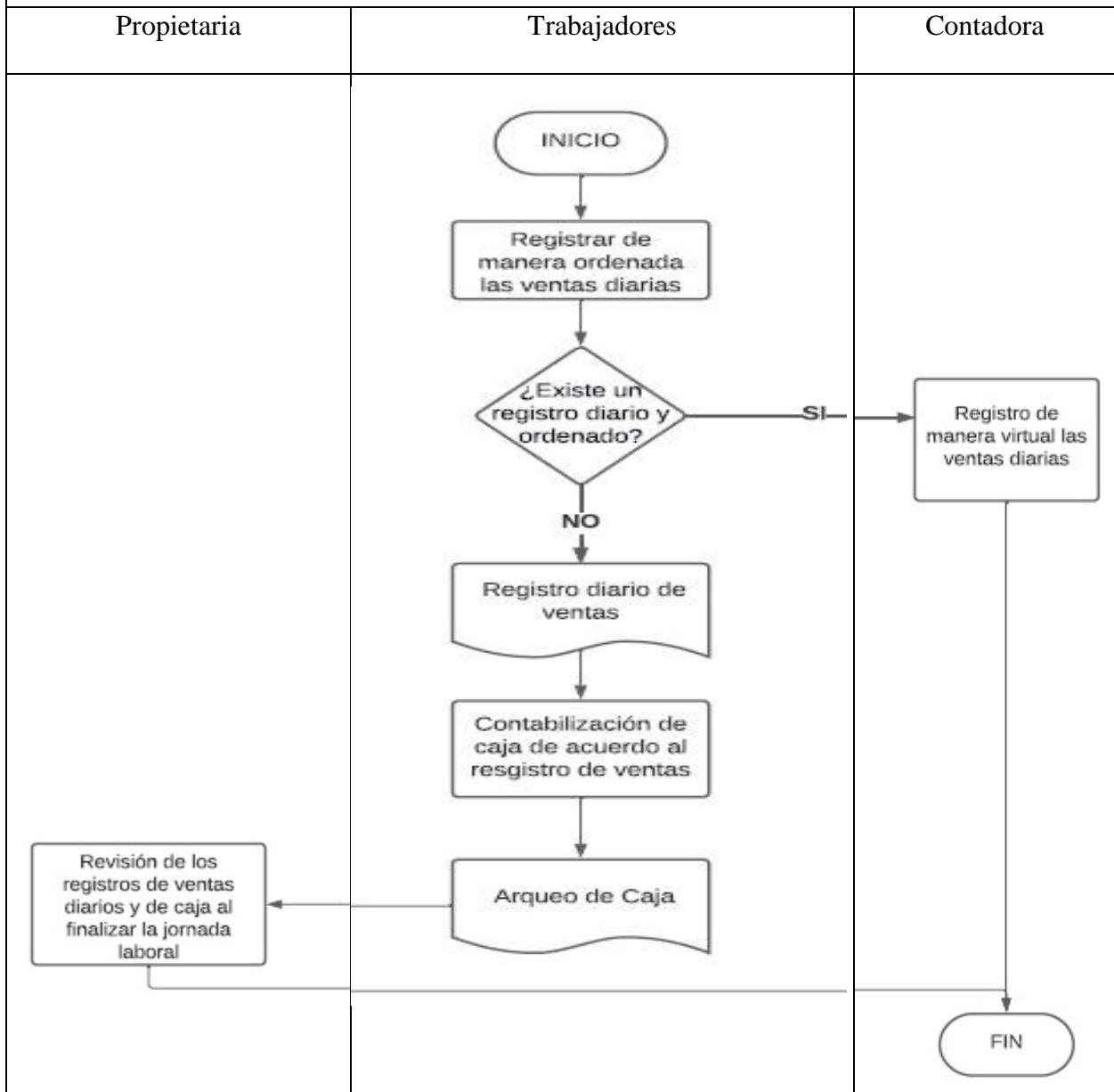
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Propietaria	La encargada de revisar que la caja este con el valor de \$5,80 y que las fechas coincidan con el día y todos los campos que requiere el registro.
Trabajadores	Se encargan de llenar el registro de acuerdo a las ventas que se vayan realizando en el día.
Trabajadores	Al final del día se sumará los registros de las ventas diarias y el valor de las ventas realizadas.
Trabajadores	Al finalizar la suma de los valores de las ventas se deberá realizar el arqueo de caja, instrumento que permitirá conocer de manera fácil y clara el valor de caja.
Trabajadores	En caja se debe encontrar el valor del saldo inicial y el valor final de las ventas realizadas.
Propietaria	Es la encargada de contar el dinero en físico de acuerdo con la suma de los registros de ventas.
Propietaria	Toma la foto de los registros de ventas diarias y envía a la contadora.
Contadora	Registra las ventas de manera virtual y realiza una provisión del 10%.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Flujograma de procedimientos de registro de ventas diarias





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Formato para el registro de ventas diarias

REGISTRO DE VENTAS					
Fecha	Hora	Número de venta	Forma de pago	Nombre del Producto	Monto de venta
Total Número de ventas			Total de ventas		


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Formato de arque de caja

ARQUEO DE CAJA			
Empresa: "NIKOS"			
Nombre Responsable:			
Fecha:		Hora:	
	Denominación	Cantidad	Valor Total
BILLETES	\$ 100,00		
	\$ 50,00		
	\$ 20,00		
	\$ 10,00		
	\$ 5,00		
	\$ 2,00		
	\$ 1,00		
Total Billetes			
MONEDAS	\$ 1,00		
	\$ 0,50		
	\$ 0,25		
	\$ 0,10		
	\$ 0,05		
	\$ 0,01		
Total Monedas			
Total Efectivo			
Total Transferencias			
Valor Total			

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE VENTA AL CONTADO Y TRANSFERENCIAS**

Responsable: Propietaria de la entidad, contadora y trabajadores.

Documentos: Registro de ventas diarias, formato de comprobantes de transferencia, formato de arqueo de caja.

Alcance: Los métodos de pago lo realizan los clientes, pero el personal deberá registrar en el registro de ventas.

Políticas:

- Para el registro de pago mediante transferencia se usará un formato para su registro.
- El pago físico se realizará sin ningún documento de apoyo solo se hará pondrá por escrito en el registro.
- Los trabadores deberán tomar foto del comprobante y enviar a la propietaria.
- La propietaria debe revisar su estado de cuenta y proceder a enviar el comprobante a la contadora.
- La contadora registrará la venta y clasificara si es un ponga con transferencia o con dinero físico.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

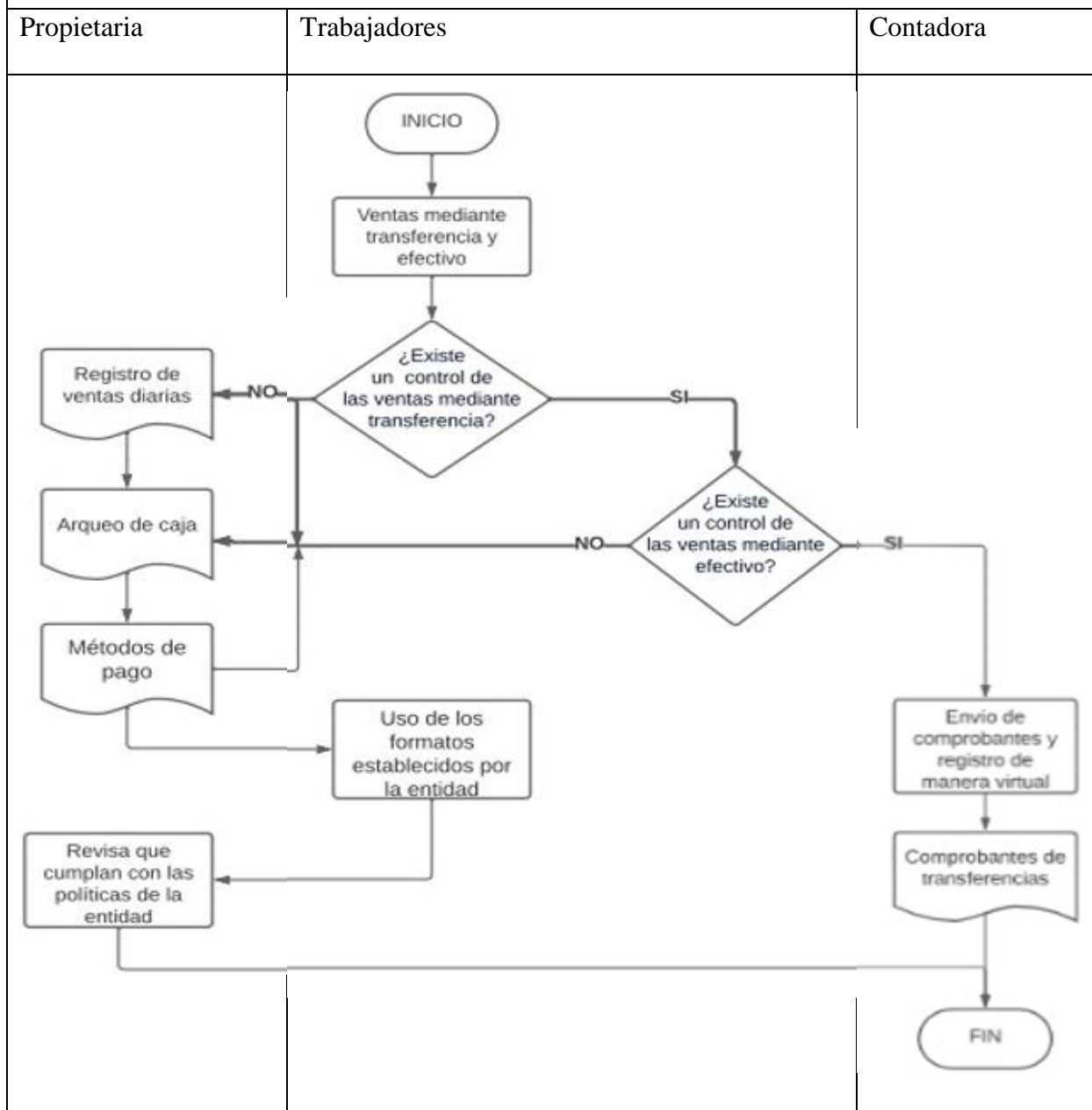
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Propietaria	Encargada de disponer los documentos necesarios para los registros de ventas mediante transferencia y efectivo.
Trabajadores	Encargados de registrar los pagos en los diferentes documentos: registros diarios de ventas.
Trabajadores	Dan los datos para la transferencia de acuerdo a los datos solicitados por la entidad.
Trabajadores	Revisan el comprobante de transferencia que contenga todos los campos de acuerdo al formato.
Trabajadores	Envía el comprobante a la propietaria.
Propietaria	Revisa su cuenta con la cifra del comprobante enviado por el trabajador de la entidad.
Propietaria	Envía documento de transferencia a la contadora.
Contadora	Registra los comprobantes de transferencia de acuerdo al número de comprobante y los registra de manera virtual para las obligaciones tributarias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Flujograma de procedimientos de ventas al contado y transferencia




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Formato de métodos de pago

MÉTODOS DE PAGO				
Trasferencia			Efectivo	
Fecha	Número de comprobante	Valor	Fecha	Valor
Total			Total	


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Comprobante de transferencia

	
Comprobante:	
Monto	\$0.00
Costo de transacción	\$0.00
Fecha	--/--/--
Cuenta origen	
Nombre	
Número de cuenta	*****
Cuenta destino	
Nombre	
Número de cuenta	*****
Banco	
Correo Electrónico	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE PAGOS A LOS TRABAJADORES**

Responsable: Propietaria de la entidad, contadora.

Documentos: Registro de pagos de trabajadores.

Alcance: Este procedimiento está dirigido a la propietaria y también a la contadora ya que son las encargadas de pagar a los trabajadores.

Políticas:

- La propietaria será la encargada de realizar un formato para anotar las horas de trabajo de los empleados.
- Los trabajadores deberán enviar un mensaje al momento que ingresan y al terminar sus labores.
- La propietaria la encargada de verificar la hora de entrada y salida, al usar los documentos usados en esta parte.
- La contadora tendrá el registro de las horas del personal para el cálculo respectivo de las horas.
- Propietaria encargada de pagar a los trabajadores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

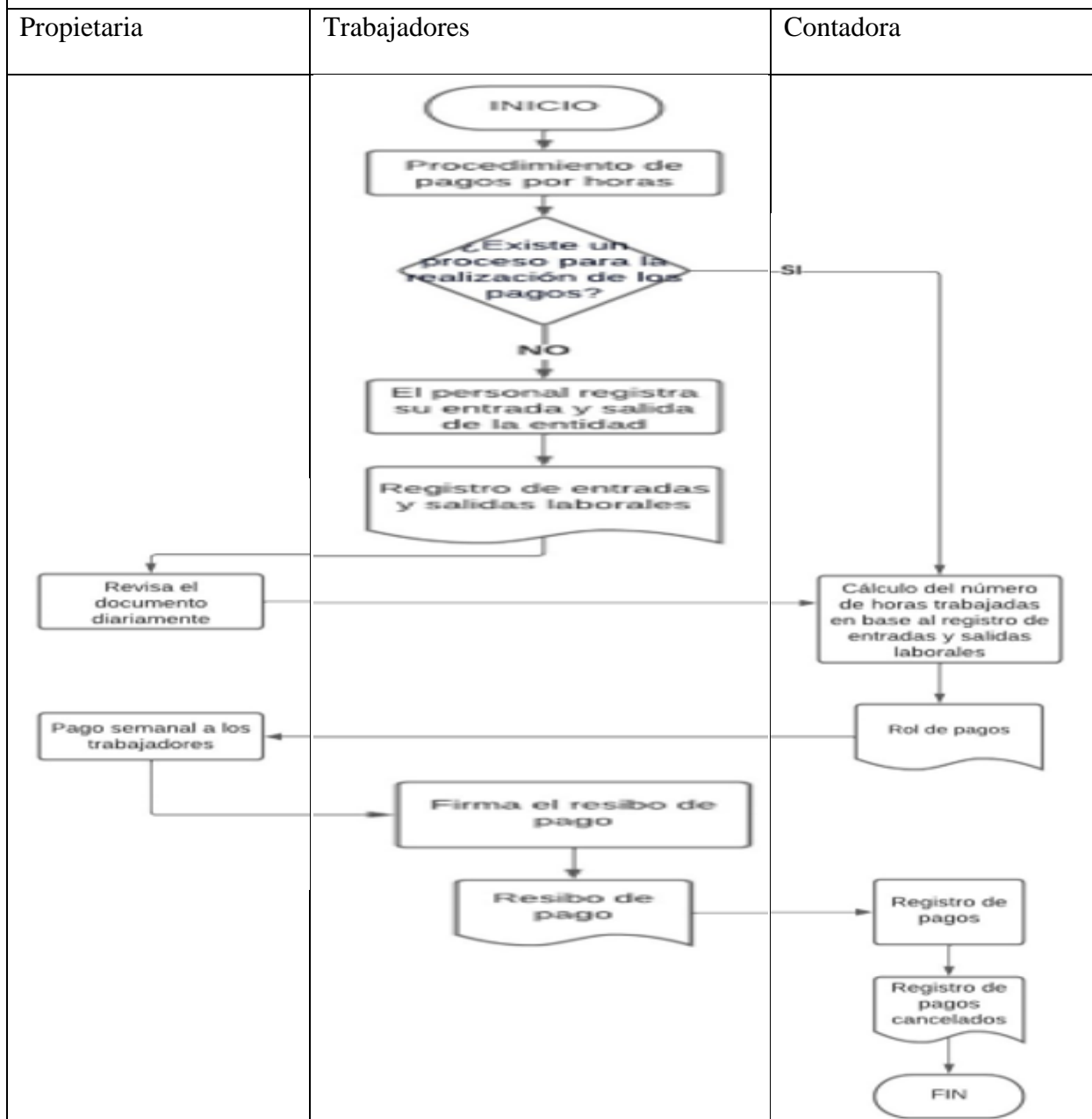
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Propietaria	Encargada de realizar el formato de entrada y salida.
Trabajadores	Inician sus labores con el aviso de entrada a la hora establecida por la propietaria 10:30 am, deberán registrar su hora mediante un mensaje.
Trabajadores	Al finalizar sus tareas y con el cierre del establecimiento los trabajadores también deberán informar la salida con un mensaje a la propietaria y la salida será 6:00pm de acuerdo a los horarios establecidos por la entidad.
Propietaria	Llenará el formato de registro de pagos a los trabajadores en el que se establecerá el nombre del colaborador las horas y la fecha.
Contadora	De acuerdo al documento presentada en esta parte, la contadora será la encargada de calcular el valor a pagar por las horas trabajados de los colaboradores.
Propietaria	Encargada de realizar el pago al colaborador.
Trabajadores	Firman el comprobante de pago que se da por parte de la entidad y lo usan para comprobante de los días pagados por parte de la propietaria.
Contadora	Registra los pagos que se realizan.




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Flujograma de procedimientos de pagos a los trabajadores




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Formato para el registro de entradas y salidas laborales

REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS LABORALES				
Fecha	Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Total horas trabajadas

Formato Rol de Pagos

						
ROL DE PAGOS						
			Fecha			
N	Nombre	Cargo	Desde	Hasta	Número de horas	Líquido a recibir
Total						


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Recibo de Pagos
RECIBO DE PAGO

“NIKOS”
Dirección: Santo Tomas 1 calle Graciela
Escudero y S58

Teléfono:
E-mail:
Recibí de:
La suma de:
Por concepto de:
Observaciones

Total	\$
IVA	\$
Retenciones	\$
Total Recibido	\$

Firma de recibido

Firma de entregado


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Formato registro de pagos cancelados

REGISTRO DE PAGOS CANCELADOS					
				Estado	
N	Nombre	Cargo	Total	Cancelado	Pendiente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES****TRIBUATRIAS****Manual de Procedimientos Tributarios**

Responsable: Propietaria de la entidad, contadora.

Documentos: Informativo de obligaciones tributarias.

Alcance: Este procedimiento está dirigido a la propietaria y a la contadora ya que es la responsable de estar pendiente de las actualizaciones tributarias para que pueda cumplir y así no incurra en multas.

Políticas:

- La contadora es la encargada de revisar la página del SRI e informarse de las nuevas actualizaciones que corresponda a la entidad.
- La contadora también debe socializar la información con la propietaria ya que así ella podrá estar pendiente de los pagos y días que debe cancelar.
- La contadora debe reconocer las fechas establecidas para realizar las declaraciones correspondientes a la entidad.
- Con la información archivada la contadora procederá a realizar resúmenes con los cuales usará para las declaraciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Contadora	Encargada de revisar la página del SRI y estar al tanto con las obligaciones tributarias que debe realizar la entidad.
Contadora	Realiza un cronograma con las actividades que la entidad debe cumplir y estipular las fechas en que se dará cada obligación.
Contadora	Socializa la información con la propietaria y le ayuda a entender cuáles son las obligaciones que debe cumplir la propietaria de forma obligatoria.
Propietaria	Es la encargada de revisar la información presentada por la contadora y también tiene una copia del cronograma de las fechas de las obligaciones tributarias que la entidad debe cumplir.
Contadora	De acuerdo a la información que se presenta diariamente la contadora debe realizar un resumen mensualmente para que pueda realizar las declaraciones en el tiempo establecido.
Propietaria	Encargada de pagar las obligaciones tributarias que se dan por el estado en los tiempos establecidos, de acuerdo al cronograma de la contadora.

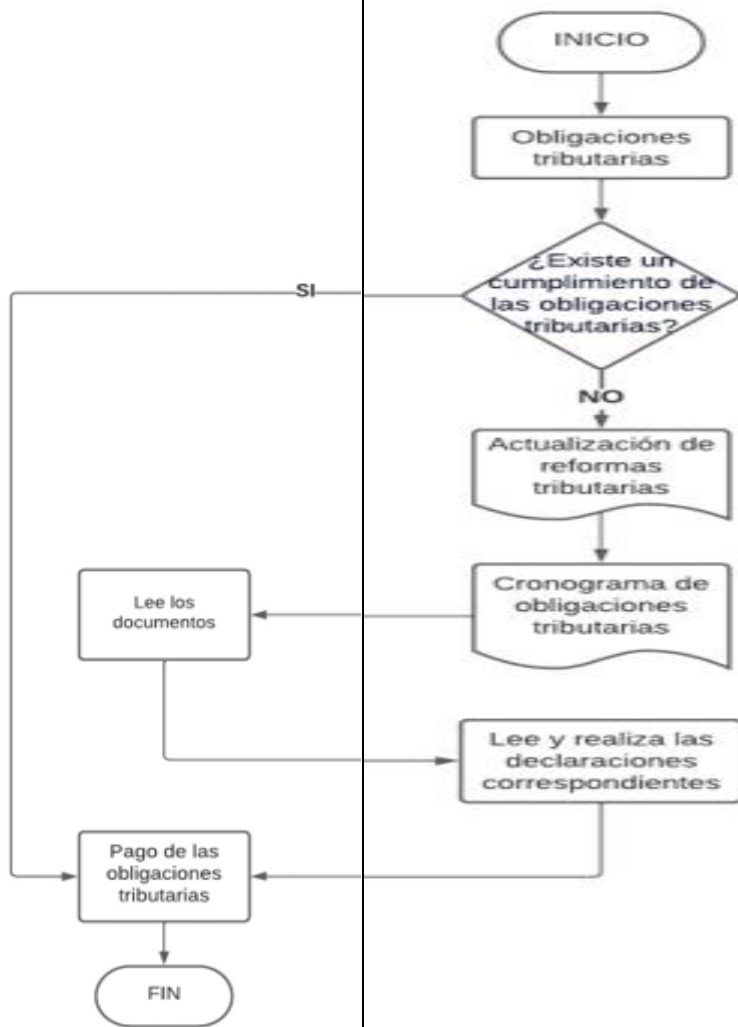


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Flujograma de procedimientos de ventas al contado y transferencia

Propietaria

Contadora



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****Formato de Cronograma de Obligaciones Tributarias****CRONOGRAMA DE
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Fecha	Obligación

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****PROCEDIMIENTOS DE ACTUALIZACIONES TRIBUTARIAS**

Responsable: Propietaria de la entidad, contadora y trabajadores.

Documentos: Informativo de las actualizaciones obligaciones tributarias.

Alcance: Este procedimiento está dirigido a la propietaria, contadora y trabajadores ya que todos los que conforman la entidad deben conocer las obligaciones tributarias.

Políticas:

- La propietaria será la encargada de realizar un formato para anotar las horas de trabajo de los empleados.
- Los trabajadores deben conocer las nuevas actualizaciones tributarias que la entidad debe cumplir.
- La contadora debe conocer las nuevas actualizaciones y hacer un informativo para que le entidad conozca cuáles son sus obligaciones.
- La contadora deberá usar la página del SRI para conocer las nuevas actualizaciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

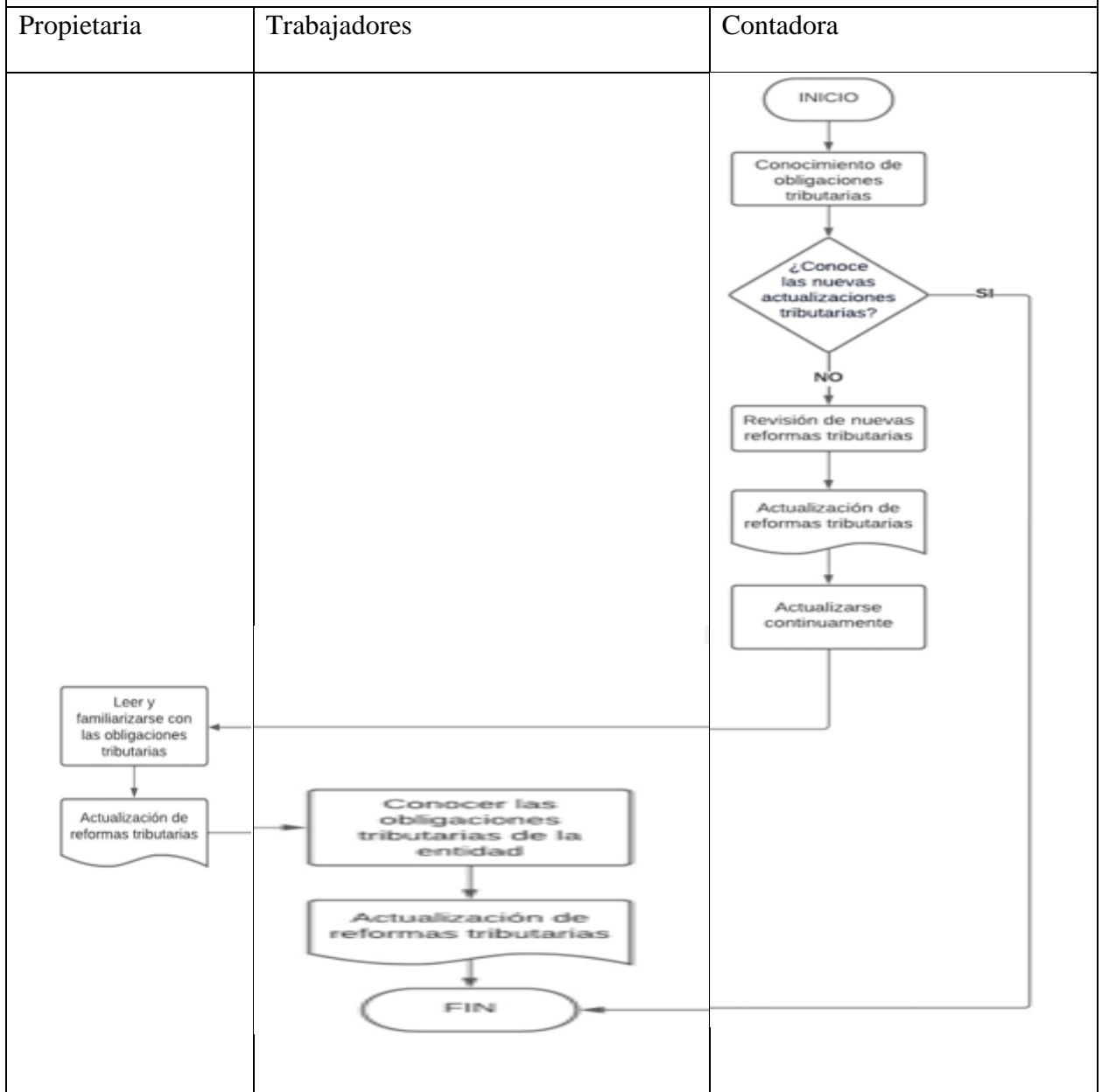
Descripción de actividades

Responsables	Actividades
Contadora	Encargada de revisar la página del SRI eventualmente para las nuevas circulares que la entidad saca.
Contadora	De acuerdo a la información recolectada la contadora deberá realizar un informativo con las nuevas actualizaciones así se podrán beneficiar todas las personas que conforman NIKOS.
Propietaria	Deberá leer la información y entender los conceptos básicos como cuales son las obligaciones tributarias que debe cumplir, conocer la definición, además de conocer en qué fecha de se realizará las declaraciones.
Trabajadores	También leer el informativo que la contadora realice para el personal con el objetivo de que puedan entender conceptos básicos y estén pendientes de las fechas para que puedan hacerlo de la mejor manera.
Contadora	Seguir actualizando el informativo.
Propietaria	Además de informarse deberá estar pendiente para el pago de estas obligaciones con el objetivo de que no incurra en multas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO

Flujograma de procedimientos de actualizaciones tributarias



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO****Formato Actualización de Reformas Tributarias****ACTUALIZACIÓN DE
REFORMAS TRIBUTARIAS**

El Servicio de Rentas Internas expuso cambios en los Negocios Populares (Rimpe) desde el 20 de junio de 2023.

1. Se considera Negocios Populares (Rimpe) a los negocios que tengas ventas anuales de hasta \$20.000,00.
2. Los negocios populares con ventas anuales de hasta \$2.500,00 dólares no pagarán impuestos.
3. Los contribuyentes con ventas superiores a \$2.500,00 y hasta \$20.000,00 anuales pagarán un impuesto de entre \$5,00 y \$60,00 anuales de acuerdo a la tabla de negocios populares.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO CONTABLE Y TRIBUTARIO
Formato Actualización de Reformas Tributarias

ACTUALIZACIÓN DE REFORMAS TRIBUTARIAS

Límite inferior de los ingresos anuales	Límite superior de los ingresos anuales	Pago anual en USD
0	2,500	0
2,500	5,000	5
5,000	10,000	15
1,000	15,000	35
15,000	20,000	60

4.-Se incorpora tarifa 0% de impuesto al valor agregado (IVA) para todas las operaciones realizadas y no tendrán que presentar declaración del IVA.

5.- Se excluye el Rimpe a los artesanos y a personas que importan bienes y servicios gravados con el impuesto de consumos especiales (ICE), como cerveza, bebidas alcohólicas y perfumes.

6.-Los taxistas incluyen en el Rimpe negocios populares.

7.-La realización de la facturación electrónica es opcional.

8.-Los negocios no están sujetos a la retención en la fuente.

Conclusiones

Se pudo percibir que en el negocio “Nikos” existen varias falencias en diferentes aspectos, puesto que no poseen de una guía para la realización de actividades y conocimiento de varios temas que abarca el crecimiento del negocio, de tal manera que se implementó un Manual de Procedimientos administrativos, contables y tributarios para el mejoramiento y desarrollo correcto del negocio.

Gracias a la investigación a varios autores sobre el tema principal que fue el manual de procedimientos, se elaboró un formato correcto de un manual en base a los diferentes desperfectos que posee la empresa tanto en el área de trabajo, conocimientos contables y tributarios y realización de actividades diarias.

Tras el análisis se determinó que el negocio tiene varias actividades en las que participan tanto trabajadores como la propietaria, pero no se acatan correctamente por falta de una guía o documentación para la evidencia de estas actividades, de tal manera que perjudica al negocio por la escasez de organización y cumplimiento.

De este modo se elaboró un Manual de Procedimientos administrativo, contable y tributario, en el que incluyen actividades para los diferentes aspectos mencionados, flujogramas para un entendimiento más resumido y formatos para el correcto manejo de las actividades dentro del negocio, de esta forma esperamos que sea una guía útil y práctica para el crecimiento del negocio y de resultados eficientes y eficaces.

Recomendaciones

Se sugiere que la entidad implemente el manual de procedimientos con actividades administrativas para la mejora de las actividades que realiza la entidad como la limpieza y la higiene de los alimentos que la entidad distribuye.

Se requiere que la entidad socialice con los trabajadores acerca de las actividades que debe cumplir cada uno a su vez los trabajadores deben cumplir de forma obligatoria todas las actividades que la entidad estipule.

Para el rendimiento óptimo del negocio se solicita que la entidad realice el cronograma de las actividades que debe realizar y el tiempo acordado para que todas las actividades se realicen de manera eficiente.

Para los registros diarios la entidad debe hacerlo en un cuaderno que solo sea para los ingresos y egresos diarios que realiza la entidad en el cual conste los datos necesarios para el registro diario que se realiza de manera virtual, con la información organizada y almacenada permitirá realizar las declaraciones en los tiempos requeridos.

Se sugiere que la entidad realice informativos de acuerdo a las obligaciones tributarias que debe cumplir además de las fechas que tiene que realizar cada actividad para evitar multas por falta de cumplimiento tributario.

La comunicación es fundamental en el negocio por lo tanto se sugiere que se socialice la información aún más cuando la entidad incorpora nuevos productos para que todo el personal esté al tanto pueda realizar el trabajo de la mejor manera.

Referencias

- Analía, A. C. (2018). ¿Qué es la contabilidad social y ambiental? Obtenido de ProQuest:
<https://www.proquest.com/docview/2481878106/23ABCBD475AB4004PQ/10?accountid=176817&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Colcha, A., Moreira, N., Anastacio, G., & Espinoza, W. (2021). El capital humano y los manuales de procedimientos y su incidencia en el crecimiento empresarial. *Pocaip*, 392.
- Gómez Ponce, F. (10 de junio de 2023). Contabilidad como Herramienta para la Toma de Decisiones en las Micro y Pequeñas Empresas. Obtenido de ProQuest:
<https://www.proquest.com/newspapers/contabilidad-como-herramienta-para-la-toma-de/docview/2824628187/se-2>
- Hellriegel, D., & Slocum, S. (2017). Administración un enfoque basado en competencias. Santa Fe: Cengage Learning.
- López, R., Quisimalín, H., Caisa, E., Moreno, K., & Cepeda, F. (2019). Elaboración de proyectos. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Olvera, D. (15 de 3 de 2021). Coparmex. Obtenido de ¿Qué es y cómo hacer un manual de procedimientos?: <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/#:~:text=Un%20manual%20es%20un%20libro,conocimiento%20alg%C3%BAn%20tema%20o%20materia.>
- Samuel, M. (2018). Auditoría de Control Interno. Bogotá: ECOE ediciones.
- Vivanco. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 247.

Vivanco. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 252.

Zapata, P. (2017). *Contabilidad General*. Alfaomega Colombiana S.A.

Anexos

Anexo 1

Foto de la propietaria



Nota. En la foto se observa a la propietaria llenando el cuestionario.

Anexo 2

Foto del trabajador



Nota. Se observa al trabajador de la entidad llenando el cuestionario acerca del tema de proyecto.

Anexo 3

Foto del local



Nota. En la imagen se observa a las señoritas en el local.

Anexo 4*Cuestionarios***CUESTIONARIO ADMINISTRATIVO**

1. ¿Existe un orden de las actividades a cumplir dentro del negocio?
 Si
 No
2. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un organigrama dentro del negocio?
 Si
 No
3. ¿Conoce la misión y visión del negocio?
 Si
 No
4. ¿Sus funciones y responsabilidades están debidamente definidas?
 Si
 No
5. ¿Cree usted que el negocio propone iniciativas para el mejoramiento del mismo?
 Si
 No
6. ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?
 Si
 No

7. ¿Está de acuerdo con acatar nuevas normas y actividades para el mejoramiento del negocio?
- Si
- No
8. ¿Cada cuánto tiempo cree usted que se debe mantener limpia el área de trabajo?
- 1 hora
- 2 horas
- 3 horas
9. ¿Qué métodos de pago manejan para las ventas?
- Efectivo
- Transferencias
- Amabas
10. ¿Considera usted que el ambiente laboral es óptimo para el correcto cumplimiento de sus actividades?
- Si
- No
11. ¿Cuántas personas trabajan en el área contable del negocio?
- 1-2 personas
- 2-3 personas
- 3-4 personas
12. ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?

Si

No

13. ¿Existe un control de los ingresos y egresos?

Si

No

14. ¿Cuál es el volumen de ingresos anuales por ventas que tiene el negocio?

\$500,00-\$1.000,00

\$1.000,00-\$1.500,00

\$1.500,00-\$2.000,00

15. ¿Se maneja el negocio con un software contable?

Si

No

Si la respuesta es Sí, indique cuál es _____

16. ¿Utiliza facturación electrónica?

Si

No

17. ¿Los sistemas de registros o libros del negocio se elaboran de manera?

Manual

Computarizada

Mixto

18. ¿Posee el negocio políticas contables para las ventas?

Si

No

19. ¿Considera usted adecuado a las necesidades del negocio, el software o programa de procesamiento de la información contable?

Si

No

20. ¿Poseen un registro de gastos del negocio?

Si

No

21. De acuerdo a los ingresos obtenidos del negocio ¿A qué régimen pertenece?

Régimen General

RIMPE negocio popular

RIMPE emprendedor

22. ¿Qué forma empresarial ha adoptado el negocio?

Persona natural con negocio

Persona jurídica

23. ¿De acuerdo al régimen al que pertenece que obligaciones tributarias debe llevar a cabo?

Declaración del IVA

Impuesto a la renta

Declaración de anexos

24. ¿Conoce usted la tabla de límites establecidos para los negocios populares?

Si

No

25. ¿Para usted es importante estar pendiente y actualizado sobre las nuevas reformas tributarias?

Si

No

26. ¿Conoce usted las últimas actualizaciones tributarias?

Si

No

Nota. Se observa el formato del cuestionario que se aplicó a los que conforman NIKOS.

Anexo 5

Audio de entrevista

<https://drive.google.com/file/d/10ficr2N3eKhhCMcZFDuA0CU5D7gMKZMp/view>

Nota. En el audio se podrá escuchar las entrevistas realizadas a todos los que conforman Nikos.