



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

CARRERA DE ASISTENCIA DE GERENCIA

**PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
FUNCIONES PARA LA EMPRESA GS ASESORES, UBICADA EN EL
SECTOR DE SAN RAFAEL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.**

**PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ASISTENCIA DE GERENCIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNOLOGA EN ASISTENCIA DE
GERENCIA**

AUTORA: VIVIANA DE LOS ANGELES QUISAGUANO CUICHAN

TUTOR: ING. SAÚL ROBERTO PÉREZ ALVAREZ

Quito, julio 2019

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA GS ASESORES” presentado por la Srta. VIVIANA DE LOS ANGELES QUISAGUANO CUICHAN, para optar por el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 5 días del mes de julio del 2019

ING. SAÚL ROBERTO PÉREZ ALVAREZ

C.C. 1713380432

TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Dejo constancia de que el presente trabajo es el resultado de mi investigación, basada en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo las mismas que me ayudaron a plasmar ideas, opiniones y comentarios en el proyecto desarrollado.

Autorizo al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha para la utilización de los mismos con fines educativos.

VIVIANA DE LOS ANGELES QUISAGUANO CUICHAN

C.C. 1719450858

AUTORA

DEDICATORIA

Mi proyecto lo dedico con todo mi amor a mí hijo, Justin Gabriel Alquina Quisaguano por ser fuente de inspiración y de trabajo constante, siendo mi mayor motivación y compañía en mis estudios y quien con sus palabras de aliento, nunca me permitió rendirme en mi carrera y poder llegar ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido vivir y darme la capacidad de entendimiento para desarrollar este trabajo

Al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, por acogerme en sus aulas escolares y haber contribuido a fortalecer mi formación profesional.

A mis profesores del Instituto, principalmente al tutor de mi trabajo de investigación, por los conocimientos y las experiencias compartidas a lo largo de mi proyecto y educación.

A todas las personas que personas que hicieron posible este proyecto.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación de implementar un manual de Funciones en la empresa GS Asesores, es una herramienta que servirá de orientación para el personal que labora en el área contable y administrativa de la empresa, que se encuentra ubicada en el cantón Rumiñahui, sector San Rafael, teniendo en cuenta que este trabajo se lo realizo para cubrir las necesidades que se detectaron al momento de realizar el análisis FODA.

En primer lugar, se realiza un análisis situacional donde se estudia los factores internos y externos, para poder identificar las dificultades, oportunidades, debilidades y amenazas que se pueden encontrar por la falta de un manual, la descripción de las actividades, el tiempo en las que se deben realizar, las responsabilidades, las mismas que debemos fortalecer para alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos de la misma dentro del tiempo propuesto.

Además, en el proyecto se realizó un estudio investigativo a través de una entrevista realizada al personal de la empresa GS Asesores, para recopilar, analizar e interpretar las necesidades que pueden estar presentándose en el ambiente laboral y todo esto nos ayudara a que el manual de funciones tenga la información necesaria y efectiva para desarrollar las actividades de mejor manera.

Por último, se establecen un formato de funciones para cada cargo teniendo en cuenta las actividades, responsabilidades, competencias y requisitos necesarios para ocupar el cargo y además el de implementar un organigrama que esté de acuerdo a las necesidades de la empresa para proporcionar de manera adecuada la información que soliciten el cliente externo e interno de la empresa.

ABSTRACT

This research project to implement a manual of functions in the company gs asesores, is a tool that will serve as guidance for the personnel working in the accounting and administrative area of the company, which is located in the rumiñahui canton, san sector. Rafael, taking into account that this work was done to cover the needs that were detected at the time of performing the swot analysis.

In the first place, a situational analysis is carried out where the internal and external factors are studied, in order to identify the difficulties, opportunities, weaknesses and threats that can be found by the lack of a manual, the description of the activities, the time in the that must be carried out, the responsibilities, the same that we must strengthen to effectively and efficiently reach the objectives of the same within the proposed time.

In addition, in the project an investigative study was carried out through an interview with the staff of the company gs asesores, to collect, analyze and interpret the needs that may be presented in the work environment and all this will help us to make the manual of functions have the necessary and effective information to develop activities in a better way.

Finally, a format of functions for each position is established taking into account the activities, responsibilities, competencies and requirements necessary to occupy the position and also to implement an organizational chart that is according to the needs of the company to provide adequate the information requested by the external and internal customer of the company.

ÍNDICE

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR.....	ii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
TEMA DE PROYECTO	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO I	5
FUNDAMENTACIÓN TEORICA	5
MARCO TEÓRICO.....	5
Enrique Benjamín Franklin	5
Rodríguez Valencia Joaquín	8
Münch, Osorio y Vital.....	12
MARCO REFERENCIAL	15
MARCO CONCEPTUAL	16
MARCO LEGAL.....	19
Constitución De La República Del Ecuador	19
Servicio De Rentas Internas (Sri)	20

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	23
Ministerio de Relaciones Laborales	25
Ley de Seguridad Social.....	26
CAPÍTULO II	27
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	27
ANÁLISIS FODA.....	27
ANÁLISIS EXTERNO	28
Clientes.....	28
Tecnología	28
Competencia	28
Empresas Relacionadas.....	28
Proveedores	28
ANÁLISIS INTERNO	29
Personal.....	29
Clientes.....	29
Servicios	29
Competencia	29
Tecnología	30
La falta del Manual de Funciones:	30
MATRIZ FODA.....	31
MATRIZ ESTRATÉGICA.....	32
MARCO METODOLÓGICO	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
Investigación descriptiva.....	35
Investigación cuali-cuantitativa	35
POBLACIÓN Y MUESTRA	35
Población.....	35
Muestra	36

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	36
Inductivo	36
Analítico	37
Estadístico	37
Hermenéutico	37
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	38
Encuesta	38
ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
CAPITULO III	50
PROPUESTA	50
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
ANEXOS	86
ANEXO 1	86
BIBLIOGRAFÍA	89
NETGRAFÍA	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Árbol de Problemas	2
Gráfico 2 Marco Legal.....	26
Gráfico 3 Análisis Externo e Interno	30
Gráfico 4 Matriz FODA.....	31
Gráfico 5 Matriz Estratégica.....	32
Gráfico 6 Importancia del diseño de un manual de funciones.....	39
Gráfico 7 Razones para crear un manual	40
Gráfico 8 Funciones del puesto de trabajo.....	41
Gráfico 9 Se identifica con el puesto	42
Gráfico 10 Misión, Visión y objetivos.....	43
Gráfico 11 Estructura Organizacional	44
Gráfico 12 Implementar una nueva estructura organizacional	45
Gráfico 13 El desempeño de los empleados	46
Gráfico 14 Las tareas son a base de normas y procedimientos	47
Gráfico 15 La falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Importancia del diseño de un manual de funciones.....	39
Tabla 2 Razones para crear un manual	40
Tabla 3 Funciones del puesto de trabajo.....	41
Tabla 4 Se identifica con el puesto	42
Tabla 5 Misión, Visión y objetivos.....	43
Tabla 6 Estructura Organizacional	44
Tabla 7 Implementar una nueva estructura organizacional	45
Tabla 8 El desempeño de los empleados	46
Tabla 9 Las tareas son a base de normas y procedimientos.....	47
Tabla 10 La falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa	48

INTRODUCCIÓN

TEMA DE PROYECTO

Propuesta para la elaboración de un Manual de Funciones para la empresa “GS Asesores”, ubicada en el sector de San Rafael del cantón Rumiñahui.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la empresa “GS Asesores”, ubicada en el sector de San Rafael del cantón Rumiñahui, presenta dificultades en las funciones que se deben desempeñar cada trabajador de acuerdo al cargo que va a ocupar y en el manejo de la información, por lo que los trabajadores no saben con certeza que actividades realmente les compete llevar a cabo y dentro de que tiempo se las debería realizar.

La falta del Manual de Funciones provoca conflictos dentro de la organización, pérdida de tiempo, un entorno laboral desagradable, duplicidad de tareas y que en algunas ocasiones se quede mal con los clientes por no saber cumplir con su responsabilidad debido a la falta de comunicación, coordinación, control de actividades y flujo de información de las áreas de la empresa.

En la selección del personal se elige por algún parentesco, una recomendación y no de acuerdo a un manual de funciones debidamente establecido que permita a la empresa contratar personal calificado para el puesto, debiendo cumplir con los requisitos, experiencia y conocimientos para asumir el cargo.

Diseñando el manual de funciones para la empresa “GS Asesores”, permitirá que cada trabajador pueda diferenciar sus propias funciones, responsabilidades, atribuciones y a su vez proporcionar la información de manera eficiente y oportuna para el logro de los objetivos y la toma de decisiones dentro de la organización.

La carencia de actividades que debe realizar cada trabajador dentro de la organización es una de las causas principales que produce la incomodidad e inseguridad del trabajador al momento de cumplir con sus responsabilidades, lo que provoca es el desorden, la inconformidad del cliente externo y la inadecuada coordinación de las funciones laborales

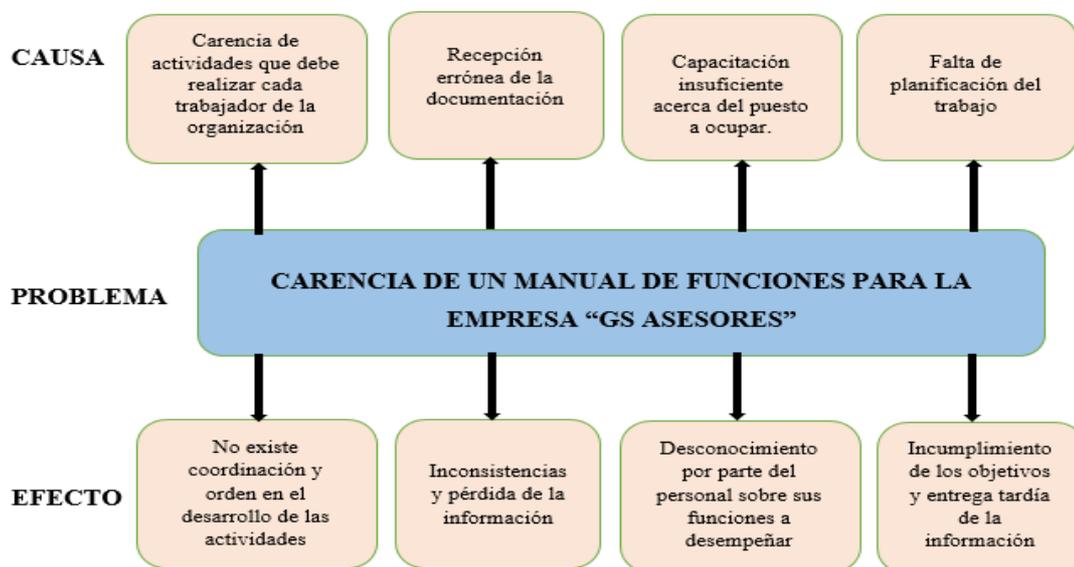
que no están establecidas, evitando que el trabajador cumpla de manera eficiente y oportuna.

La recepción errónea al momento de recibir la documentación del cliente externo sin tener el conocimiento de que trabajador debería realizar el trámite, provocando la pérdida y la inconsistencia en el manejo de la documentación.

La falta de planificación del trabajo, provoca que los trabajadores no cumplan con los objetivos organizacionales y la entrega tardía de la información, ya que la empresa no tiene establecidos los límites de tiempo para cada actividad a realizarse durante la jornada de trabajo.

Otro inconveniente es la capacitación insuficiente acerca del puesto a ocupar, al momento de contratar al personal. La organización debería dar capacitaciones sobre los procedimientos y las actividades pertinentes que deberían realizar los trabajadores en el puesto designado. Sin embargo, el tiempo de la capacitación del personal nuevo, puede ser más demorado porque el trabajador no tiene noción alguna sobre el trabajo y desconoce las funciones que va a realizar.

Gráfico 1 *Árbol de Problemas*



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Empresa "GS Asesores"

JUSTIFICACIÓN

Mediante la elaboración del Manual de Funciones se podrá garantizar el adecuado control de la información de los clientes que mantiene de manera interna y a diario la empresa “GS Asesores”, solucionando los errores operativos financieros, la desorganización, los conflictos de áreas, las responsabilidades, división del trabajo y el tiempo a realizarlo.

Por lo tanto, el manual ayudará a la empresa “GS Asesores” a realizar las actividades encomendadas con mayor eficiencia, eficacia y responsabilidad y así entregar con facilidad la información de cada cliente en el momento oportuno.

Para llevar a cabo la investigación y ejecución de este proyecto vamos a aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación para ser Tecnóloga en Asistencia de Gerencia de las siguientes asignaturas: Desarrollo de Talento Humano, Diseño y Evaluación de Proyectos, Administración, Metodología de la Investigación, Organización y Sistemas.

El presente trabajo de investigación permitirá la obtención del título de Tecnóloga de Asistencia de Gerencia y además brindarle a la empresa “GS Asesores” una alternativa para lograr el aprovechamiento del tiempo, mayor habilidad en operaciones sencillas, la comodidad en el desarrollo de las actividades cotidianas y en la prestación de servicios para con sus clientes.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un manual de funciones para la empresa la empresa “GS Asesores” mediante investigación bibliográfica y de campo que oriente adecuadamente el diseño del futuro documento.

Objetivos Específicos

- Consultar en fuentes bibliográficas actualizadas lo relacionado con el diseño y estructura de un Manual de Funciones, para la adecuada implementación en la empresa “GS Asesores”.
- Efectuar un estudio de campo que determine las falencias que existen con las funciones designadas al personal de la empresa “GS Asesores”, para obtener una información confiable y oportuna.
- Proponer estrategias mediante un análisis de situación FODA, para el control adecuado de las funciones del personal de la empresa “GS Asesores”.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

MARCO TEÓRICO

Enrique Benjamín Franklin

Enrique (1998) en su libro Organización de Empresas afirma: “Los Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”. (p.147)

Un manual de funciones no es más que una guía para la organización y sus empleados, donde se establece la comunicación, el control, la dirección y la coordinación de las actividades que deben realizar en los cargos, tomando en cuenta la responsabilidad del mismo. Además, el manual nos ayudara a cumplir con la entrega de la información a tiempo, evitando el retraso en la entrega de la información a la organización y al cliente.

El objetivo de un manual de funciones para cualquier tipo de empresa es único puesto que nos permite determinar, diferenciar y establecer de manera correcta las funciones, responsabilidades y las actividades que deberán cumplir el personal en su horario establecido, permitiéndonos obtener de manera más rápida la entrega de la información solicitada por parte de la gerencia y poder obtener la meta establecida.

Desde otro punto de vista el manual permite y facilita conocer la estructura de la organización y el reclutamiento del personal al momento de integrarlo a la empresa, para ahorrar tiempo y promover el aprovechamiento de los recursos que posee la organización para alcanzar los objetivos y las metas alcanzadas.

Ahora bien, el manual es un vínculo de orientación y a su vez permite conocer a los clientes y proveedores con los que se interactúan a diario, pudiendo ellos dirigirse de manera correcta al servicio que necesite para solucionar sus inquietudes.

Enrique (1998) establece que la clasificación de manuales de organización puede ser de diferentes tipos:

Por su naturaleza o área de aplicación

- **Macroadministrativos**

Son manuales que recogen información de más de una organización o departamento de la empresa. (Enrique, 1998, p.148)

- **Mesoadministrativos**

El objetivo principal de este manual es el de controlar las actividades de una o más d organizaciones de un mismo sector de actividad. (Enrique, 1998, p.148)

- **Microadministrativos**

Este manual recoge la información de una sola organización o departamento de la empresa, de forma más detallada y específica que el manual macroadministrativo. (Enrique, 1998, p.148)

En definitiva, estos manuales contienen información administrativa en donde se detallan las principales actividades que se deben desarrollar dentro de la organización, para lograr los objetivos al tiempo que se fija.

Por su contenido

- **De organización**

Contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidades organizacionales. (Enrique, 1998, p.148)

- **De procedimientos**

Es un manual que incorpora la información de manera cronológica y que mantengan una secuencia de las operaciones relacionadas entre sí, para poder realizar una función determinada. (Enrique, 1998, p.148)

- **De historia de la organización**

Abarca toda la reseña histórica de la organización desde su inicio hasta su evolución. (Enrique, 1998, p.148)

- **De políticas**

Son manuales que sirven como guía para realizar las acciones en una organización. (Enrique, 1998, p.149)

- **De contenido múltiple**

Los manuales múltiples abarcan información de diferentes temas o aspectos de una la organización. (Enrique, 1998, p.149)

- **De puestos**

Nos ayuda a identificar las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los diferentes puestos de una organización. (Enrique, 1998, p.149)

- **De técnicas**

Documento similar al manual de procedimientos, pero aquí se describir de forma exacta de cómo debe realizar las tareas encomendadas a cada departamento. (Enrique, 1998, p.149)

- **De ventas**

Es un instructivo que contiene información específica para que el vendedor realice de manera correcta el proceso de venta y así evitar pérdida del cliente. (Enrique, 1998, p.149)

- **De producción**

Sirve para dar dirección y coordinar los procesos de producción en todas sus fases. (Enrique, 1998, p.150)

- **De finanzas**

Este manual constituye una herramienta muy importante porque respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización, creado especialmente para el área contable-tesorería. (Enrique, 1998, p.150)

- **De personal**

Es un manual que detalla las funciones, características y responsabilidades que tiene cada puesto de trabajo de una organización. (Enrique, 1998, p.150)

- **De sistemas**

Instrumento de apoyo que debe establecer de manera clara el cómo está formado y cómo funcionan los sistemas que se utilizan en la organización, ayudando al nuevo personal a instruirse y conocer sobre el sistema que va utilizar para llevar a cabo sus funciones. (Enrique, 1998, p.150)

Por su ámbito

- **Generales**

Contienen información general de una organización teniendo en cuenta su naturaleza, sector, giro del negocio, estructura, forma y ámbito de operación. (Enrique, 1998, p.150)

- **Específicos**

Son manuales que contienen información de un área o unidad administrativa dentro de la organización. (Enrique, 1998, p.150)

En términos generales los manuales generales y específicos son los que contienen información de la organización en general o de un área administrativa, pudiendo así generar con mayor rapidez las distintas actividades que se deben realizar diariamente dentro de la organización.

Rodríguez Valencia Joaquín

Rodríguez (2002) en su libro *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* afirma: “Un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas”. (p.55)

Un manual no es más que una herramienta que controla la participación del personal y además ayuda a establecer normas definidas para poder realizar de manera adecuada las actividades encomendadas dentro de una organización.

A continuación, el objetivo de un manual de funciones dentro de las organizaciones es perfeccionar, reducir y cooperar con las funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas que cada unidad administrativa deberá seguir al momento de

desarrollar sus actividades y a su vez se evite la duplicidad de tareas y errores al momento de entregar la información. Además, proporcionar la uniformidad en el trabajo.

Finalmente establece que el manual tiene como objetivo el de servir como medio de integración para el personal que ingresa, permitiéndole tener una guía para desarrollar sus funciones y además suministrar información básica para la planeación, organización y desarrollo de nuevas reformas administrativas que ayudará a la organización alcanzar sus objetivos a menor tiempo.

Rodríguez (2002) clasifica los manuales de la siguiente manera:

Por su contenido

- **Manual de historia**
Tiene como principal objetivo describir información de sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual de una organización. (Rodríguez, 2002, p.60)
- **Manual de organización**
Detalla de forma clara la estructura formal de la organización teniendo en cuenta la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos existentes. (Rodríguez, 2002, p.60)
- **Manual de políticas**
Establece los lineamientos detallados para poder seguir y así poder tomar las mejores decisiones para alcanzar las metas. (Rodríguez, 2002, p.60)
- **Manual de procedimientos**
Tiene como objetivo expresar los procedimientos administrativos ayudándonos a regularizar la actividad operativa de la organización. (Rodríguez, 2002, p.61)
- **Manual de contenido múltiple**
Se emplea para identificar las actividades tanto del personal y la simplicidad de la estructura de la organización. (Rodríguez, 2002, p.61)

De acuerdo al autor establece que estos manuales son los que describen los inicios y evolución de la empresa, las reglas a seguir para desarrollar las actividades, los pasos a seguir en cada actividad y además las funciones de cada empleado de acuerdo a su cargo.

Por función específica

- **Manual de producción**

Es un manual donde va estar especificado las instrucciones que debe seguir el proceso de fabricación. (Rodríguez, 2002, p.61)

- **Manual de compras.**

Es un instructivo que contiene información específica para que el comprador realice de manera correcta el proceso de adquisición de un bien o servicio. (Rodríguez, 2002, p.61)

- **Manual de ventas.**

Es un instructivo que contiene información específica para que el vendedor realice de manera correcta el proceso de venta y así tomar decisiones cotidianas al momento. (Rodríguez, 2002, p.61)

- **Manual de finanzas.**

Contienen numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero protección de bienes y suministro de información financiera, para evitar errores en diferentes procesos que con lleva el área financiera. (Rodríguez, 2002, p.62)

- **Manual de contabilidad.**

El propósito es señalar las instrucciones necesarias para realizar el registro en el sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera entre otros. (Rodríguez, 2002, p.62)

- **Manual de crédito y cobranzas**

Describen los procedimientos y normas sobre las operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros. (Rodríguez, 2002, p.62)

- **Manuales de personal**

Describen las diferentes actividades que debe realizar cada persona al momento de cumplir con sus funciones. (Rodríguez, 2002, p.62)

- **Manual técnico**

Es similar al manual de procedimientos, pero aquí se describir de forma exacta de cómo debe realizar las tareas encomendadas a cada departamento. (Rodríguez, 2002, p.62)

- **Manual de adiestramiento o instructivo**

Las instrucciones en este manual son más detalladas con lo que respecta a las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular. (Rodríguez, 2002, p.62)

Esta clase de manuales describe las instrucciones a seguir en las diferentes áreas que tiene la organización y a su vez ayudan al desenvolvimiento de las mismas a tiempo real, evitando demoras y atrasos en el desarrollo de las actividades.

Por su ámbito de aplicación

General

- **Manual general de organización**

Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual general de procedimientos**

Establece procedimientos en todas las unidades orgánicas con el fin de equilibrar la forma de operar. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual general de políticas**

Su objetivo proporcionar un marco dentro del cual puede actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales que establece la organización. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual específico de reclutamiento y selección.**

Su objetivo es establecer instrucciones que están relacionadas con el personal que será contratado en la organización. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual específico de auditoría interna.**

El objetivo es de establecer lineamientos e instrucciones aplicables al momento de realizar una auditoría. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual específico de políticas de personal**

Este manual especifica todas las políticas que tendrá el personal dentro de la organización. (Rodríguez, 2002, p.63)

- **Manual específico de procedimientos de tesorería**

Son procedimientos que debe seguir el área de tesorería los cuales servirán para obtener una secuencia de pasos a seguir en todos los registros que le correspondan. (Rodríguez, 2002, p.64)

El implementar este tipo de manuales para la organización, nos permitirá el correcto desarrollo de las actividades que desempeñan cada empleado y las normas y procedimientos que deben tener en cuenta al momento de ejecutarlas.

Münch, Osorio y Vital

Münch, Osorio y Vital (2011) en su libro Diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento afirma: “Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones, con el propósito de incrementar la calidad en la ejecución y simplificar el trabajo” (p.128)

Desde la perspectiva de los 3 autores, el manual es un documento que establece de forma de ordenada y sistemática las tareas que debe realizar dentro de la organización para mejorar la ejecución y simplificación del trabajo y así obtener mejores resultados.

Por otra parte, Münch, Osorio y Vital establecen que el manual tiene como objetivo definir, certificar, simplificar y apoyar en las funciones, procesos, labores encomendadas al personal o área de trabajo de la organización, para evitar duplicidades, fallas y mantener una correcta ejecución de las actividades a desarrollarse promoviendo el ahorro de tiempo y recursos.

En definitiva, el manual también será una guía para el reclutamiento, integración y orientación del nuevo personal que ingresa a la organización, sirviendo como instrumento o herramienta para orientar e informar sobre los pasos a seguir al momento de ocupar un puesto.

Münch, Osorio y Vital (2011) clasifica a los manuales teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Por su contenido donde existen manuales de bienvenida o inducción, políticas, de organización o procesos, de procedimientos y de calidad que una organización puede necesitar de acuerdo al giro del negocio.

También los clasifica teniendo en cuenta la función específica o área de actividad, en esta clase tenemos manuales de ventas, producción, finanzas, personal, sistemas, personal, sistemas y otros, los que describen actividades teniendo en cuenta a las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas de la organización.

Por último, los clasifica tomando en cuenta el ámbito de aplicación que no son más que manuales que contienen información general y específica de la organización, para poder llevar a cabo el desarrollo de las actividades encomendadas en cada puesto y área de trabajo y ejecutarlas con eficiencia y eficacia al logro de los objetivos.

La clasificación que establecen el autor no es más que las instrucciones y las operaciones que deben realizar todos los empleados y empleadores para el desarrollo oportuno de las actividades que desarrollan diariamente para el giro del negocio y el logro de los objetivos.

Los 3 autores establecen que un manual de funciones es una herramienta, documento e instrumento que ayuda a la organización a realizar las actividades, mejorar la comunicación (empleado, empleador y cliente), ser una guía para el reclutamiento del personal, identificar la carga de trabajo, simplificar procesos y precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

En fin, la implementación de un manual en la empresa GS Asesores ayudará a realizar las actividades encomendadas de forma sincronizada y eficiente para entregar una información oportuna, promoviendo el ahorro de tiempos y recursos en la ejecución de los objetivos de la organización.

En definitiva, el manual nos ayuda a identificar tanto las funciones, responsabilidades, tiempos en lo que se deberá realizar cada actividad encomendada y así poder obtener los resultados pertinentes en tiempo real para la organización.

Podríamos destacar que los autores analizan, que los manuales establecen actividades para cada área de la empresa sean estos manuales administrativos, de funciones, de contabilidad, de sistemas, de historia, de ventas, de producción, de políticas, de personal entre otros y que su elaboración será de acuerdo a la necesidad de la empresa que desea implementar tomando en cuenta las actividades que realiza su personal, para así evitar errores al momento de desempeñar sus funciones.

Para la presente investigación nos será útil estudiar y analizar los manuales de personal, organización, administrativos y de puestos porque a través de ellos identificaremos relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de la organización.

MARCO REFERENCIAL

Según Miguel Ángel Salas Macchiavello en su publicación sobre manual de organización y funciones, escrita 21-10-2010 podemos definir que un Manual de Funciones es un documento sistemático que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto que va ocupar la persona seleccionada, tomando en cuenta la estructura de la organización.

Según la Psicóloga Cárdenas Molina Ivonne Catalina Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología Industrial 2015 en “El Manual de Organización y Funciones y el Rendimiento Laboral del Personal Operativo de la Empresa Olpi Ciudad De Ambato, Provincia De Tungurahua.” podemos señalar que el manual de funciones es una herramienta administrativa, que sirve para mejorar las relaciones entre la empresa, el trabajador y el cliente en toda organización. A su vez establece que el manual debe llevar un contenido práctico utilizando un lenguaje sencillo y ameno, de las funciones y responsabilidades, que cada trabajador debe desempeñar en cada puesto de trabajo.

Desde el punto de vista de la Universidad del Pacifico Escuela de Negocios en su publicación sobre manual de funciones y descripción de puestos escrita en junio 2017, podemos definir que el Manual de Funciones no es más que un instrumento que administra las funciones, competencias y perfiles que realiza el personal de una organización de acuerdo al cargo que desempeña y que ayudará como base para la capacitación y la evaluación del desempeño del trabajar dentro de la misma.

Básicamente los tres autores establecen que el diseño de un Manual de Funciones para cualquier tipo de empresa, es un instrumento de administración de personal donde se reflejan las funciones, competencias, perfiles y regula las relaciones entre empleador y trabajador, con el propósito de alcanzar de manera eficiente los objetivos de la organización.

MARCO CONCEPTUAL

Manual. - Es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente. (Rodríguez, 2002, p. 54)

Función. - Conjunto de actividades asignadas a cada una de las unidades administrativas que integran una institución, que se definen a partir del ordenamiento que la crea. (IBID, p. 329)

Empresa. – Organización de una actividad económica que reúne los elementos de capital y trabajo para orientar sus relaciones hacia la producción de bienes y/o servicios para el mercado. (IBID, p, 328)

Actividad. - Serie de operaciones afines que son realizadas por diferentes unidades administrativas, cuyo conjunto integra un procedimiento. (Enrique, 1998, p. 323)

Análisis de puestos. - Estudio y descripción de las tareas que se desarrollan en un conjunto de operaciones que constituyen una unidad específica de trabajo, así como de las obligaciones que implica y los requisitos de actitud que requiere. (IBID, p. 323)

División del trabajo. - Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficacia y el mínimo esfuerzo, lo cual da lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo. (Rodríguez, 2002, p. 17)

Cargo. – conjunto de funciones y tareas desarrolladas por un trabajador que manifiestan una integridad en correspondencia con los objetivos de la organización. Recuperado: <http://colalfonsolopezlaura11.blogspot.com/2010/08/cargo-y-puesto-de-trabajo-sinonimos.html>

Apoyo administrativo. - Proporcionar a las unidades administrativas de una organización los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, en tiempo, cantidad y calidad requeridos. También incluye proveer los servicios de apoyo, así como el mantenimiento y control de bienes muebles e inmuebles. (IBID, p. 325)

Capacitación. - Actividad del proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo fundamental ayudar al personal de una organización a adquirir y aplicar los conocimientos, destrezas, habilidades y aptitudes por medio de los cuales puede cumplir satisfactoriamente con sus objetivos. (IBID, p. 326)

Carga de trabajo. - Volumen de trabajo que tiene que atender una persona o empresa, producto de sus funciones. (IBID, p. 326)

Comunicación. - Acción por la cual el ser humano transmite y recibe opiniones, ideas, pensamientos, informes, instrucciones, órdenes, etc. (IBID, p. 326)

Autoridad. - Capacidad que confiere a un órgano o persona para actuar y resolver sobre determinada materia y en un campo específico. (IBID, p. 325)

Especialización. - Organización del trabajo que se establece conforme a criterios específicos que permiten agrupar actividades según sus características comunes, las cuales pueden ser técnicas, por equipo, por procedimientos, por función, por área geográfica, etc. (IBID, p. 328)

Proceso de selección. - es un conjunto de etapas o pasos que tienen como objetivo el reclutar y seleccionar al personal más idóneo para un puesto de trabajo en una empresa. Recuperado <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/04/09/como-hacer-un-proceso-de-reclutamiento-y-de-seleccion-de-personal-efectivo/>.

Perfil laboral o profesional. - es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo. Recuperado: <http://www.ara.mil.ar/archivos/Docs/Perfil%20Profesional.pdf>.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. Recuperado: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. Recuperado: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.

Proceso. - Conjunto ordenado de etapas con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye en la obtención de un resultado. (IBID, p. 332)

Jerarquización. – Proceso de clasificación y ubicación de los puestos o unidades administrativos que integran una organización de acuerdo con la importancia que tienen dentro de la misma. (IBID, p. 330)

Responsabilidad. - Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. Recuperado: <https://www.significados.com/responsabilidad/>.

Planeación. – Consiste en establecer lo que se va hacer. (Rodríguez, 2002, p. 79)

MARCO LEGAL

Constitución De La República Del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 325 Formas de trabajo y su retribución afirma: “El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.” (p.152)

La empresa GS Asesores garantizará un trabajo digno al personal seleccionado que tendrá que cumplir con las funciones encomendadas y a su vez será acreedor a una remuneración, teniendo en cuenta lo que se establece en las leyes, sin perjudicar al empleado.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 33 Trabajo y seguridad social afirma: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (p.29)

Por consiguiente, el trabajo es un derecho que tienen todos los ciudadanos, la empresa deberá dar un trato digno, una remuneración de acuerdo a su puesto laboral, un ambiente laboral bueno y otorgar todas las prestaciones que se establecen.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 34 afirma: “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.” (p.29)

La seguridad social es un derecho que tiene el ciudadano al momento de ingresar a trabajar, es decir que debe existir la protección básica que debe ser de manera equitativa teniendo en cuenta las necesidades individuales y grupales que pueden presentarse en el área de trabajo.

A través de la Constitución de la República del Ecuador tiene la potestad de otorgar a todo ciudadano la protección y el amparo, de hacer cumplir sus obligaciones por parte de los empleadores a sus empleados sin ningún tipo de discriminación.

Servicio De Rentas Internas (Sri)

La empresa GS Asesores y las empresas a las que lleva contabilidad a través del SRI y basándose al Reglamento para la aplicación de la Ley orgánica de régimen tributario (LORTI) deberá cumplir las obligaciones que son necesarias para desarrollar el giro del negocio.

La Ley orgánica de régimen tributario (2016) en su artículo 20 afirma: “Deberes formales de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro. - A efectos de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se entenderán como deberes formales, los siguientes:

- a) Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes;
 - b) Llevar contabilidad;
 - c) Presentar la declaración anual del impuesto a la renta, en la que no conste impuesto causado si se cumplen las condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno;
 - d) Presentar la declaración del Impuesto al Valor Agregado en calidad de agente de percepción, cuando corresponda;
 - e) Efectuar las retenciones en la fuente por concepto de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado y presentar las correspondientes declaraciones y pago de los valores retenidos; y,
 - f) Proporcionar la información que sea requerida por la Administración Tributaria.”
- (p.15)

- **Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes (RUC)**

Es un documento que deben realizar todas las personas sean naturales o jurídicas antes de inicio de una actividad económica, para así evitar sanciones y cierres de los locales y a su vez para que el SRI mantenga un control y seguimiento de las

obligaciones que tienen que realizar, sean mensuales o semestrales dependiendo a la actividad siendo de forma permanente u ocasional en el Ecuador.

- **Presentar la declaración anual, mensual o semestral**

Después de obtener el Ruc la siguiente obligación que deben realizar tanto las personas naturales obligadas o no a llevar contabilidad y las sociedades son las declaraciones que se realizan por internet tomando en cuenta el noveno dígito del RUC, donde existirá la justificación de los ingresos y egresos sean anuales, mensuales o semestrales y a su vez el impuesto generado.

Conforme a lo que establece el SRI como declaraciones anuales que deben cumplir la empresa “GS Asesores” y las empresas relacionadas son:

Declaración del Impuesto a la Renta

Según la LORTI, se debe declarar anualmente en el Formulario 101, tomando en cuenta el noveno dígito del RUC.

La declaración del impuesto a la renta de las compañías y personas naturales obligadas a llevar contabilidad se establecen valores correspondientes de los ingresos, egresos, activos corrientes y no corrientes, pasivos corrientes y no corrientes, detallando los valores en distintas cuentas que se generaron en el año. La información generada se ingresará en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Conciliación Tributaria, obteniendo así las utilidades a distribuir, el pago del impuesto y si se genera el anticipo a la renta.

En el caso de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y personas que trabajan en relación de dependencia, se ingresan y verifican los ingresos (ventas o sueldos) y los gastos que se generaron en el año. Adicional a esta información se ingresan los gastos personales para bajar el pago del impuesto y la generación el anticipo a la renta, que se deberá cancelar según el plazo que determine el Servicio de Rentas Internas.

AGP-Anexo de Gastos Personales

El anexo de gastos personales se realiza en febrero de cada año dependiendo el noveno dígito del RUC y consiste en un informe que detalla los gastos de alimentación, salud, educación, arte y cultura, vivienda y vestimenta. Los gastos personales deben ser

respaldados a través del registro de facturas físicas y electrónicas autorizados por el SRI. Una vez que se ingresen las facturas se tomara en cuenta el tope de los mismos de acuerdo a lo que establece el SRI.

DP-Declaración patrimonial

La declaración patrimonial se debe realizar en mayo de cada año dependiendo el noveno dígito del RUC.

Es un anexo detallado del total de activos, de toda persona que al primero de enero de cada año superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y quienes tienen obligación para presentarlo.

ADI-Anexo de Dividendos

La declaración patrimonial se debe realizar en mayo de cada año dependiendo el noveno dígito del RUC y están obligados a presentar este anexo; las Sociedades y Compañía, las mismas que deben informar sobre la utilidad generada durante el período reportado desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

RDEP-Anexo de retenciones en la fuente bajo relación de Dependencia

El RDEP es una obligación que deben subir las sociedades públicas o privadas y personas naturales, que tienen trabajadores que se encuentran afiliados en el IESS y a su vez es un gasto que ayuda a bajar el pago del Impuesto a la Renta.

Deberán presentar la información relativa a las retenciones en la fuente del impuesto a la renta de ingresos del trabajo bajo relación de dependencia realizadas a sus trabajadores.

APS-Anexo de Accionistas, partícipes, socios, miembros de directorio y administradores

Es una declaración que hace una sociedad sobre la composición accionaria de sus accionistas, socios o partícipes y se declara en febrero de cada año dependiendo el noveno dígito del RUC.

Conforme a lo que establece el SRI como declaraciones mensuales o semestrales que deben cumplir la empresa “GS Asesores” y las empresas relacionadas son:

Declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Según la LRTI Y LORTI, el IVA se debe declarar mensualmente o semestralmente en el Formulario 104 en línea a través de la página del SRI.

En la declaración se ingresan las ventas, compras, retenciones del IVA y adicional se deben verificar los créditos que puedan arrastrar.

Además, si no hubiera movimiento deben igualmente realizar la declaración sea esta en CERO o con valores de compras realizadas en el mes, porque si no se realiza se genera como una obligación no realizada, debiendo cancelar multas e intereses.

Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta

Según la LRTI Y LORTI, se debe declarar mensualmente en el Formulario 103, en línea a través de la página del SRI.

La declaración debe realizar aun cuando no se hubiesen efectuado retenciones durante uno o varios períodos mensuales toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad, que actuarán como agentes de retención y los porcentajes que deberán retener es de acuerdo a la adquisición; es decir estas pueden ser del 1% en bienes, 2% por servicios, 8% por honorarios y 10% honorarios donde prevalezca el intelecto.

Adicional se debe detallar los sueldos de los trabajadores en el caso que la empresa los tuviera afiliados en el IESS, caso contrario el valor no ser tomado en cuenta.

ATS-Anexo Transaccional Simplificado

Corresponde a un reporte detallado de las transacciones correspondientes a compras, ventas, exportaciones y retenciones de IVA y de Impuesto a la Renta, tanto emitido como recibido, cada mes dependiendo al noveno dígito del RUC.

Básicamente lo que realiza la empresa “GS Asesores” en el portal del SRI son las respectivas declaraciones del IVA y RENTA, anexos y cualquier trámite que el cliente solicita, tomando en cuenta que es el SRI es el órgano que realiza los cobros de sus impuestos a partir de una base de datos de los contribuyentes.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

La SUPERCIAS es una institución encargada de regularizar y controlar los movimientos desarrollados de cada empresa durante el año fiscal.

Hasta el 30 de abril del presente año, las sociedades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia y deberán presentar sus Estados Financieros de manera correcta y sin errores con las firmas respectivas de los representantes legales de la misma, correspondientes al ejercicio económico 2017.

Para realizar el cumplimiento de la información que se deberá subir por cada empresa al portal de la SUPERCIAS, se debe tener en cuenta de acuerdo lo que la Ley de compañías establece en los Artículos 20 y 23, tomando en cuenta el noveno dígito del RUC, para subir la información generada y evitar multas e interés.

La información que se deberá subir al portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es la siguiente:

- **ESF-Estado de situación financiera**

Es un documento contable donde se refleja la situación de la empresa y donde se presenta los derechos, obligaciones, capital y reservas, valorados de acuerdo a las transacciones realizadas durante el mes.

- **Estado de Resultados**

Es un documento contable donde se compara los ingresos y los costos que la empresa genera mensualmente y a su vez para verificar si en el periodo hubo utilidad o pérdida.

- **ECP-Estado de Cambios en el Patrimonio**

Es un estado que explica la variación en cada una de las cuentas del patrimonio de cualquier empresa en un periodo determinado.

- **EFE-Estados de Flujos del Efectivo**

Es un estado que muestra sobre las variaciones y los movimientos del efectivo y sus equivalentes en un determinado tiempo.

- **Notas a los Estados**

Las notas en los estados financieros son justificaciones o definiciones que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse conjuntamente a los Estados Financieros para una correcta interpretación.

- **Informe de Gerente**

Es el resumen del gerente que explica sobre el resultado de las operaciones y la situación de la empresa, permitiéndole además establecer estrategias para hacer mejor el control de la información.

- **Informe de Comisario**

Es un criterio sobre la información que se detalla en los estados financieros y los realiza un profesional externo a la organización.

- **Informe de Auditoría**

Es un informe que emite un auditor externo luego de haber revisado la información que tiene durante el periodo la organización y puede establecer opiniones del manejo de las transacciones.

Dentro de la empresa “GS Asesores” los estados financieros son vitales porque es información que debe presentar dentro del plazo establecido a la superintendencia, de las empresas que llevan la contabilidad.

Ministerio de Relaciones Laborales

De acuerdo el código de trabajo a través de la página del MRL deberá cumplir con las siguientes responsabilidades tanto para su personal como para con el personal de las empresas que lleva la contabilidad.

Según los artículos 8, 11, 21, 47, 79 y 80 el proceso que deberá realizar en el MRL, es el registro del contrato donde debe detallar el tipo de contrato, tiempo de duración, lugar en que se ejecutará el trabajo, la remuneración, forma de pago y si fuera necesario establecer sanciones tomando en cuenta la aprobación del empleador y empleado.

Además, en el proceso de contratación no debe existir la discriminación en razón de la edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición

económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole.

Adicionalmente en la página del MRL se debe subir las actas de finiquito, los décimos y las utilidades generadas por parte de GS Asesores a sus trabajadores salientes y de las empresas relacionadas.

Ley de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República, vigente desde el año 2008.

El proceso que deberá realizar GS Asesores y las empresas relacionadas es el aviso de entrada, aviso de salida, variación de horas extras para con sus empleados.

Por otra parte, también se debe realizar los pagos de las planillas normales, fondos de reserva, prestamos bancario o hipotecarios y la extensión de salud de conyugue hasta el 15 de cada mes evitándose así multas por el no pago de las mismas.

Gráfico 2 Marco Legal



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Empresa “GS Asesores”

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ANÁLISIS FODA

A continuación, el análisis FODA, permitirá a la empresa “GS Asesores” que está ubicada en el sector San Rafael, Av. Ilaló 148 y Geovanni Farina en el cantón Rumiñahui, analizar los elementos internos y externos que pueden ser factores positivos o negativos para el giro del negocio, permitiendo además el generar estrategias que ayuden a mejorar el desarrollo de sus actividades.

“GS ASESORES” es una empresa consultora, orientada a prestar una asesoría integral a todas las personas naturales y sociedades dedicadas a las actividades comerciales, empresariales, de libre ejercicio profesional y artesanal.

Pionera en el Valle de los Chillos, fue creada en el año 2008, abriendo sus puertas específicamente el 20 de noviembre de este año, con el objetivo de brindar apoyo y asesoría en los temas tributarios y contables a fin de facilitar que las personas con reducidos conocimientos, en especial en los temas tributarios, elaboración de impuestos logren un adecuado y correcto envío de la información al Fisco a través del Servicio de Rentas.

Desde entonces, GS ASESORES se ha insertado en el mercado, logrando conquistar espacios en las principales empresas del medio geográfico como es el Valle de los Chillos.

En términos generales la matriz FODA es donde se detallan las fortalezas (elementos internos positivos), oportunidades (situaciones externas positivas), debilidades (problemas internos identificados) y las amenazas (situaciones negativas).

ANÁLISIS EXTERNO

Clientes

El cliente más exigente, es el que nos ayuda a estar cada vez más, al tanto de las nuevas normas tributarias y contables, porque al cliente hay que darle la razón y un excelente servicio.

Tecnología

Actualmente la empresa mantiene conocimiento con todos los procedimientos o cambios que se presentan en las instituciones en las que desarrollamos las diferentes obligaciones.

Competencia

En la provincia existe una amplia gama de empresas que se dedican a brindar los mismos servicios que “GS Asesores” ofrece como lo son:

- Declaraciones
- Devoluciones de IVA y Renta
- Llevar contabilidad

La apertura de nuevas empresas en el mercado, permite que los clientes tengan de donde pueden elegir. Siendo esto una amenaza para la empresa.

Empresas Relacionadas

La deficiencia en las instalaciones eléctricas por parte de la Empresa Eléctrica, ocasiona la pérdida de información y posibles daños en los equipos de cómputo. Lo que representa una amenaza constante para “GS Asesores”. Siendo esto una amenaza para la empresa.

Proveedores

Al mantener un proveedor que se encuentra actualizado a las leyes, normas que establecen, las entidades con las que trabajamos nos ayuda, a estar al día con las obligaciones. Esto representa una oportunidad para la empresa.

ANÁLISIS INTERNO

Personal

La empresa al momento de contratar al personal, no toma en cuenta la experiencia y el conocimiento necesario para ocupar el cargo de asesor contable, provocando esto demora en el proceso de la información y posiblemente malestar en los clientes que son más exigentes. Además, representa una debilidad dentro de la organización porque al momento que ingresa este personal sin conocimiento resta tiempo al personal al momento de enseñarle y pasa hacer un tiempo perdido al momento que personal contrato no se acopla al ambiente laboral y abandona su puesto de trabajo. Lo que representa una debilidad fuerte para la empresa.

Clientes

La excelente comunicación que existe entre la gerencia y el cliente, permite que los mismos mediante sus recomendaciones, nos ayuden ampliar nuestra lista de clientes y a su vez brindarles una variedad de productos y una mejor atención al momento de solicitar solución a sus inquietudes. La buena comunicación representa una fortaleza que “GS Asesores” tiene para alcanzar su objetivo de ampliar el negocio en otras zonas de la provincia. Lo que representa una fortaleza fuerte para la empresa.

Servicios

La variedad de servicios para los clientes que desconocen de las normas tributarias y contables que en la actualidad se vienen presentando, nos ayuda a que el cliente no acuda a la competencia, sino que en nosotros encuentre solución a sus problemas. Lo que representa una fortaleza fuerte para la empresa.

Competencia

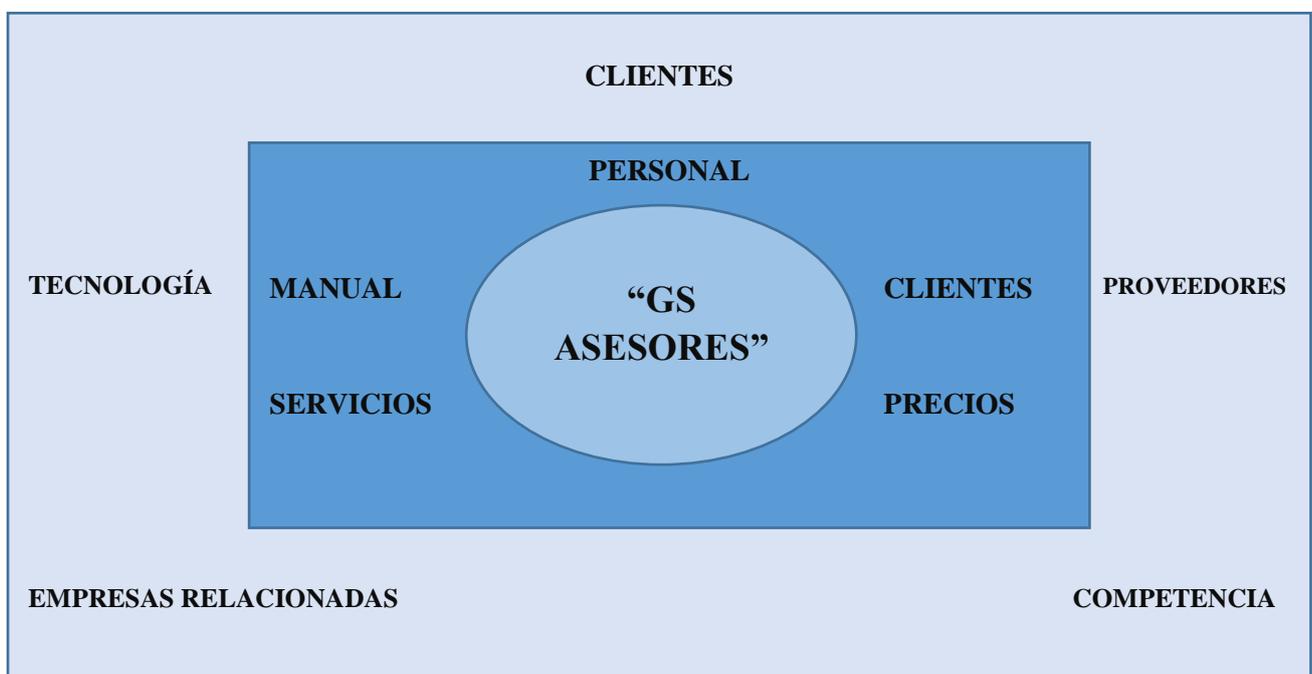
La diferencia de precios con la competencia nos permite mantengamos la fidelidad de nuestros clientes fijos y sean ellos los que nos recomienden con otras empresas o personas que necesiten de nuestros servicios. El conocimiento que tenemos en relación con el SRI, MRL, SUPERCIAS, IEISS y MUNICIPIO, nos ayuda a mantenernos más delante de la competencia porque no solo nos dedicamos a ofrecer un servicio. Esto se convierte en una fortaleza.

Tecnología

El no mantener actualizar la página de “GS Asesores”, nos limita que más personas conozcan sobre los servicios que ofrecemos. Esto se convierte en una debilidad.

La falta del Manual de Funciones: la creación e implementación de un manual de funciones permitirá a "GS Asesores", el organizar, clasificar, distribuir y mejorar el desarrollo de las actividades que sean encomendadas a cada empleado, logrando el proceso más eficiente de la información y una entrega inmediata de la misma. Lo que representa una debilidad fuerte para la empresa.

Gráfico 3 Análisis Externo e Interno



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Empresa “GS Asesores”

MATRIZ FODA

Gráfico 4 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena ubicación ✓ Buena comunicación con los clientes ✓ Variedad de servicios ✓ Diferencia de precios con la competencia, ya que estos son más bajos. ✓ Reconocimiento de la empresa en el área contable a nivel nacional ✓ Soporte técnico inmediato ✓ Disposición al cambio por parte del personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia de nuevos interesados en otras zonas de la provincia ✓ Aprovechar tecnologías nuevas del mercado ✓ Atracción de clientes potenciales por recomendaciones ✓ Desconocimiento del cliente externo de las obligaciones tributarias y contables. ✓ Sistema contable fijo y actualizado con las normas tributarias.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal sin experiencia laboral ✓ Alta rotación del personal ✓ No existe planificación en las actividades. ✓ No existe un correcto archivo de la documentación ✓ Falta de un manual de funciones ✓ Desorganización dentro de las funciones de los empleados ✓ Falta de publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de nuevas empresas en el mercado nacional ✓ Desarrollo e innovación por parte de la competencia ✓ Deficiencia en los sistemas eléctricos ✓ Clientes más exigentes con respecto a la calidad del servicio ✓ Saturación del mercado

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Empresa "GS Asesores"

MATRIZ ESTRATÉGICA

Gráfico 5 Matriz Estratégica

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	✓ Buena ubicación	✓ Personal sin experiencia laboral
	✓ Buena comunicación con los clientes	✓ Alta rotación del personal
	✓ Variedad de servicios	✓ No existe planificación en las actividades.
	✓ Diferencia de precios con la competencia, ya que estos son más bajos.	✓ No existe un correcto archivo de la documentación
	✓ Reconocimiento de la empresa en el área contable a nivel nacional	✓ Falta de un manual de funciones
	✓ Soporte técnico inmediato	✓ Desorganización dentro de las funciones de los empleados
✓ Disposición al cambio por parte del personal	✓ Falta de publicidad	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
✓ Presencia de nuevos interesados en otras zonas de la provincia	USAREMOS LAS REDES SOCIALES PARA INFORMAR SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDAMOS (F3,A2)	ULIZAR LA COMUNICACIÓN Y MARKETING CON LOS CLIENTES FIJOS PARA CAPTAR OTROS CLIENTES POTENCIALES (D7,O3)
✓ Aprovechar tecnologías nuevas del mercado		
✓ Atracción de clientes potenciales por recomendaciones	APROVECHAR EL RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA PARA CAPTAR LA ATENCION DE NUEVOS CLIENTES (F5,O1)	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MANUAL DE FUNCIONES UTILIZANDO LA TECNOLOGIA PARA MEJORAR LA PLANIFICACION Y ORGNIZACION DE LAS ACTIVIDADES(D5,O2)
✓ Desconocimiento del cliente externo de las obligaciones tributarias y contables.		
✓ Sistema contable fijo y actualizado con las normas tributarias.		MEJORAR LA PAGINA WEB PARA PROMOCIONAR LOS SERVICIOS Y OBTENER NUEVOS CLIENTES (D7,O1)
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
✓ Apertura de nuevas empresas en el mercado nacional	BRINDAR NUEVOS SERVICIOS Y ATENCION PERSONALIZADA PARA DIFERENCIARNOS DE LA COMPETENCIA (F3,A1,A2)	FORTALECER LA PUBLICIDAD Y ATENCION AL CLIENTE PARA FIDELIZAR A CLIENTES EXIGENTES (D7,A4)
✓ Desarrollo e innovación por parte de la competencia		
✓ Deficiencia en los sistemas eléctricos	ADQUIRIR UN GENERADOR PARA PROTEGER LOS EQUIPOS Y CONTROLAR LA DEFICIENCIA LA EMPRESA ELECTRICA (F3)	
✓ Clientes más exigentes con respecto a la calidad del servicio		
✓ Saturación del mercado		

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Empresa "GS Asesores"

MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se plantea la metodología de la investigación, los objetivos, diseño, población, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y su respectivo análisis.

A través de la investigación vamos a obtener información de las causas y consecuencias de la problemática y tratar de identificar la naturaleza profunda de las realidades que existen sobre las funciones que realizan dentro de la organización.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar el manual de funciones para la empresa “GS Asesores”, tomando en cuenta las funciones, responsabilidades, experiencia, jornada de trabajo, competencias mínimas y requeridas que deben cumplir los trabajadores.

Objetivos Específicos

- Identificar las funciones que realiza cada empleado
- Analizar los planteamientos de los 3 autores, con respecto al diseño del Manual.

CONTEXTO

“GS ASESORES” es una empresa consultora, orientada a prestar una asesoría integral a todas las personas naturales y sociedades dedicadas a las actividades comerciales, empresariales, de libre ejercicio profesional y artesanal.

Pionera en el Valle de los Chillos, fue creada en el año 2008, abriendo sus puertas específicamente el 20 de noviembre de ese año, con el objetivo de brindar apoyo y asesoría en los temas tributarios y contables a fin de facilitar que las personas con reducidos conocimientos, en especial en los temas tributarios, elaboración de impuestos logren un adecuado y correcto envío de la información al Fisco a través del Servicio de Rentas.

Desde entonces, GS ASESORES se ha insertado en el mercado, logrando conquistar espacios en las principales empresas del medio geográfico como es el Valle de los Chillos.

En la actualidad GS ASESORES ha ampliado sus metas, encontrando un gran nicho de mercado en el ámbito societario, dando soporte tributario, contable y laboral, además brindando herramientas básicas para mantenerlas al día con las obligaciones frente a los principales entes de control como son: el Servicio de Rentas Internas, Ministerio del Trabajo, Superintendencia de Compañías y con el Instituto de Seguridad Social.

De esta forma, GS ASESORES cumple con su principal Misión, convertirse en el medio a través del cual todas aquellas personas naturales y jurídicas puedan minimizar las contingencias tributarias, laborales y legales, a fin de evitar multas y recargos innecesarios por la falta de cumplimiento ante los entes de control.

Misión

Convertirse en el medio a través del cual todas aquellas personas naturales y jurídicas puedan minimizar las contingencias tributarias, laborales y legales, a fin de evitar multas y recargos innecesarios por la falta de cumplimiento ante los entes de control.

Visión

Brindar un excelente y cálido servicio logrando una retroalimentación positiva por parte del público, a la espera de que cuya próxima meta a conquistar es la expansión del mercado a otra zona geográfica del Distrito Metropolitano de Quito y a nivel nacional.

Valores

- Responsabilidad
- Confianza
- Compromiso
- Equidad
- Vocación De Servicio
- Compañerismo

A través de la investigación que se va realizar la empresa, decidirá lo que es mejor para la empresa y lo recomendable es el diseñar el manual de funciones, para poder optimizar el trabajo y reducir el tiempo que se pierde al momento realizar las actividades, con el único objetivo de alcanzar sus metas en un tiempo menor a lo establecido.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva puede realizar un análisis donde se logra identificar o caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, permitiéndonos señalar las características y propiedades de la misma.

Por lo tanto, para el presente proyecto vamos utilizar la investigación descriptiva, ya que se pretende identificar y describir los cargos que presenta el organigrama de “GS Asesores” y de esta manera establecer las actividades que le corresponde a cada asesor, con el objetivo de conocer si tiene carga laboral, la cual puede impedir realizar a tiempo las mismas.

A través de esta investigación demostrara la observación y descripción de las actividades, cuyo objetivo en general es crear el Manual de Funciones para la empresa “GS Asesores”.

Investigación cuali-cuantitativa

La investigación cuali-cuantitativa nos permite analizar un mismo objeto con un mismo resultado y recolectará información estadística mediante un instrumento de medición para luego tabular y analizar los resultados tomando en cuenta las conductas observadas en el proceso de la investigación.

A través de la investigación cuali-cuantitativa vamos analizar información tomando en cuenta las cualidades y la cantidad de responsabilidades que puede tener un empleado para cumplir sus funciones.

Esta investigación utiliza la encuesta porque es una técnica oral y escrita que su función es obtener información de un grupo en relación sobre un tema relacionado.

Es consecuencia se puede establecer que cuali son cualidades y cuanti es cantidad que obtendremos la información de un grupo pequeño.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población es un conjunto de personas en un lugar determinado, que puede ser objeto de una investigación.

La población de estudio es el personal quien forma la parte administrativa y operativa de la empresa “GS Asesores” que prestan sus servicios.

Debido a que la población de “GS Asesores” son 10 empleado, no se sacará ninguna muestra poblacional y se utilizará como universo a la totalidad de los empleados.

Los cargos que existen son:

- 1 Gerente Propietaria
- 1 Supervisora
- 6 Asistentes contables
- 1 Asistente de Gerencia
- 1 Cajera

Teniendo como base para encuestar a 10 empleados.

Muestra

En la investigación no necesitamos aplicar la fórmula para calcular la población porque para aplicar dicha fórmula, debemos tener una población mayor a 200 personas, mientras que la población que va a ser investigada es a los miembros de “GS Asesores”, es decir 10 personas entre administrativo y operativo, por tanto, se trabajó con la población absoluta.

La población absoluta es un número total de personas que habitan en un cierto lugar.

Por lo tanto, se dice de la muestra que es un subconjunto o parte del universo representativo de la población en que se va llevar a cabo la investigación. Finalmente, cuando tengamos una población mayor a 200, si debemos aplicar la fórmula para obtener una cantidad, para poder realizar la investigación.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Inductivo

El método inductivo de la investigación es la observación, registro de los hechos, análisis de lo observado, clasificación de la información y la formulación de los

enunciados obtenidos. Es decir, es un estudio que analiza un hecho y permite realizar planteamientos, detalles y las consecuencias por las cuales están sucediendo los problemas dentro de la organización.

En la investigación, la información que nos permitirá registrar los hechos y formular los enunciados la obtendremos de la gerencia y de los empleados de la empresa, puesto que es lo que se necesita para comenzar a realizar la investigación.

Analítico

El método analítico es un análisis que tienen como objetivo el de estudiar hechos y fenómenos que separan componentes que determinan la importancia, como están organizados y como están funcionando dentro de la organización.

En la investigación vamos analizar y descomponer las fallas que existen al momento de cumplir con sus funciones y cuáles son los componentes que lo ocasionan, dando como resultado la necesidad de crear el manual de funciones, el mismo que nos ayudará a mejorar el desarrollo de las actividades y el tiempo que toman cada una.

Estadístico

El método estadístico es una secuencia de procedimientos que nos ayudan a manejar los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, es decir que nos ayuda a recolectar la información, realizar un recuento, presentación, síntesis y un análisis de los datos recolectados a través de las encuestas realizadas a los empleados.

Su representación es un resumen que se realiza a través de tablas y gráficos que permiten estudiar, tabular, interpretar y analizar los datos más importantes de la investigación realizada a la población de “GS Asesores”.

Hermenéutico

La investigación hermenéutica es la consulta de 3 autores que se describe en el capítulo I, quienes analizan lo que es el manual de funciones, sus objetivos y la clasificación de los mismos, dándonos un concepto de lo que es el manual de funciones y de cual manual sería la guía para nuestra investigación de diseñar e implementar un manual de funciones.

Por lo tanto, viene hacer la recolección de información que se obtuvo de libros, blocks y de trabajos realizado y los recursos utilizados.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Encuesta

La técnica para la investigación es el diseño de una encuesta que tiene como objetivo principal obtener la información, a través de una serie de preguntas que están elaboradas de acuerdo a las fallas y para mejorar el desarrollo de las actividades.

La encuesta está compuesta por 10 preguntas que se relacionan con la evaluación y búsqueda de la información y se realizará al personal operativo y administrativo de “GS Asesores”, las respuestas servirán para la elaboración del manual de funciones que necesita de manera urgente la misma.

Las 10 preguntas que contendrá la entrevista están relacionadas con la implementación y diseño del manual de funciones, realizando preguntas a los empleados sobre temas referentes a si es necesario la implementación de un manual de funciones, si realizan actividades de acuerdo con el cargo que tienen y a normas establecidas y sobre la estructura organizacional que debe tener la empresa.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Pregunta 1

¿Considera importante el diseño de un manual de funciones, en la empresa “GS ASESORES”?

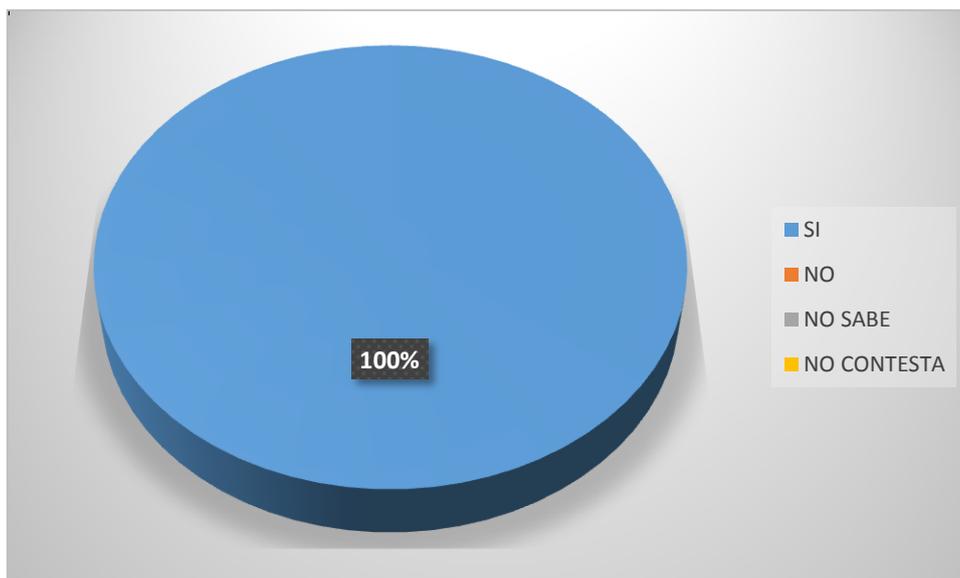
Tabla 1 Importancia del diseño de un manual de funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO		
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 6 Importancia del diseño de un manual de funciones



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

El total de empleados que participaron para realizar esta investigación fueron 10, esto representa el 100% de la población y respondieron que si es importante y necesario el diseño de un manual de funciones.

Pregunta 2

¿Por qué razón considera importante la creación del manual antes indicado?

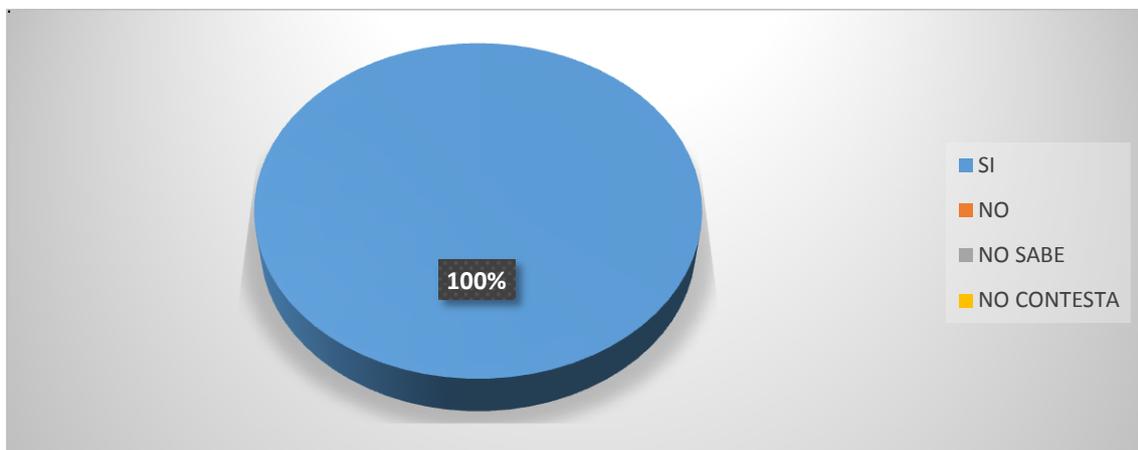
Tabla 2 Razones para crear un manual

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NECESIDAD		
MEJORMIENTO DE LA EMPRESA	3	30%
OPTIMIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO	2	20%
TODAS LAS ANTERIORES	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 7 Razones para crear un manual



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Tres empleados representan el **30%**, que señalan que la creación de un manual es importante porque ayudará al mejoramiento de la empresa; dos de los empleados representan el **20%** que establecen que es importante porque nos ayuda a optimizar las unidades de trabajo y cinco empleados que representan el **50%** contestaron que el manual es importante porque es necesario, ayudará al mejoramiento de las unidades de trabajo y a la optimización de las unidades de trabajo. Para finalizar podemos concluir que la mayoría de los empleados considera que la falta de un manual de funciones afecta en todo a la empresa.

Pregunta 3

¿Conoce usted las funciones a cumplir dentro de su puesto de trabajo?

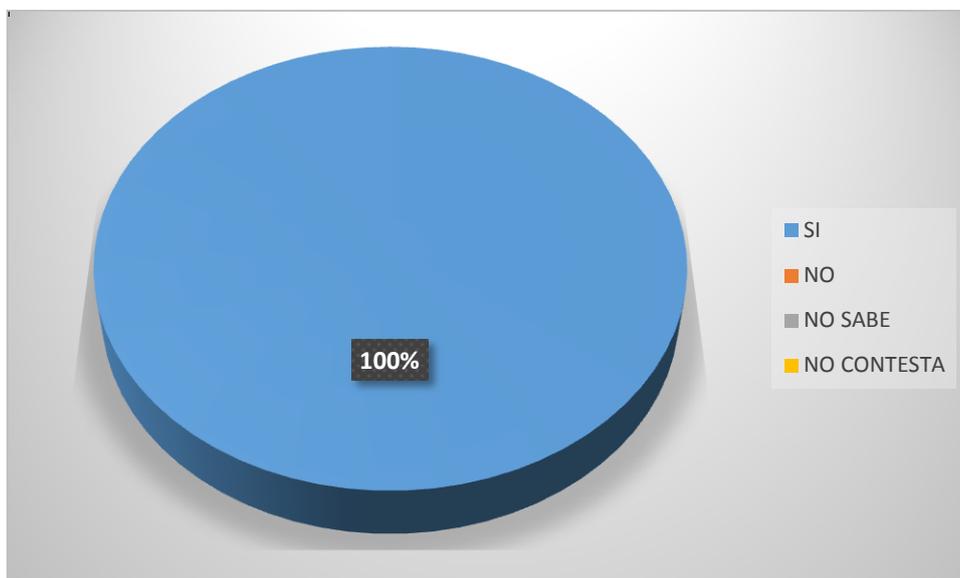
Tabla 3 Funciones del puesto de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO		
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 8 Funciones del puesto de trabajo



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

El 100% de los empleados operativos y administrativos encuestados consideran que tuvieron conocimiento de sus funciones de acuerdo al cargo al que fueron contratados, pero que las mismas no se encuentran establecidas y descritas en un documento, para que proporcione rapidez cuando existan actualizaciones dentro de sus funciones y a su vez cuando exista cambio de personal, el nuevo que ingrese tenga un documento guía para verificar lo que le corresponde realizar y así ahorraremos tiempo.

Pregunta 4

¿Se siente identificado con el puesto que está desempeñando actualmente?

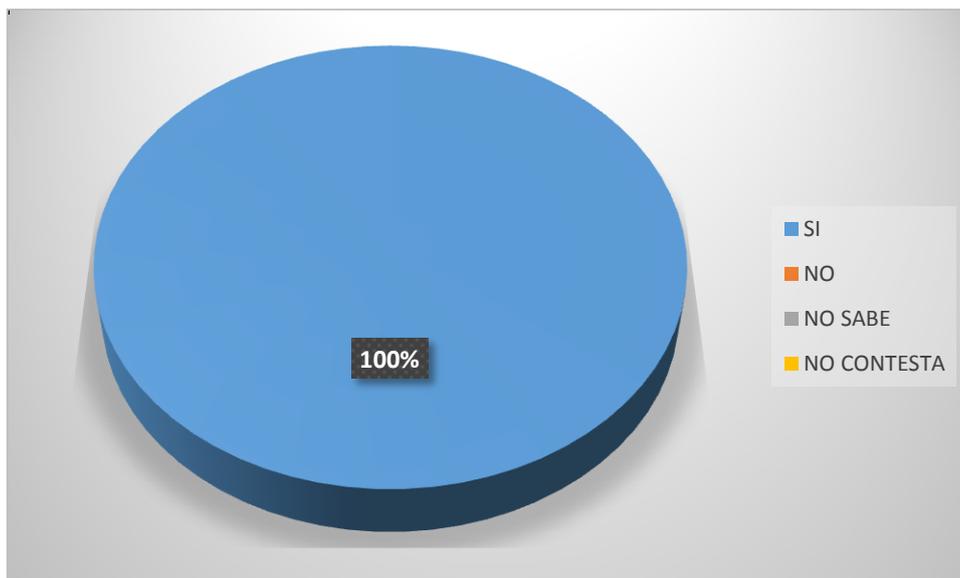
Tabla 4 Se identifica con el puesto

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO		
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 9 Se identifica con el puesto



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Según las respuestas obtenidas del personal encuestado a la pregunta si se identifica con el puesto que desempeña actualmente, toda la población nos afirma que, si se encuentran identificados a pesar que no todos tienen conocimientos contables, pero que la necesidad les influye en aprender. Concluyendo que el 100% está identificado con su puesto.

Pregunta 5

¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?

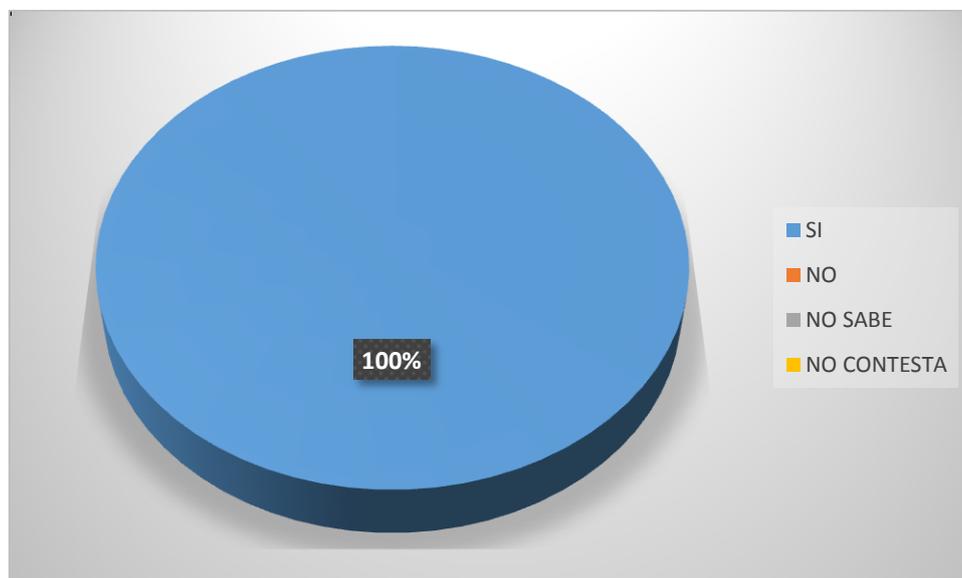
Tabla 5 Misión, Visión y objetivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 10 Misión, Visión y objetivos



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Según las respuestas a la pregunta 5 indican que el personal que labora en la empresa no conoce claramente la misión, visión y objetivos de “GS Asesores”, teniendo que el 60% de la población afirma que desconocen lo mencionado y por el 40% afirma que si conocen de estos factores dentro de la empresa; puesto que estos son un eje vital para el desenvolvimiento y los mismos deberán ser cumplidos siempre a cabalidad, cuyo objetivo es que la visión de la empresa.

Pregunta 6

¿La estructura organizacional de la empresa se encuentra bien definida?

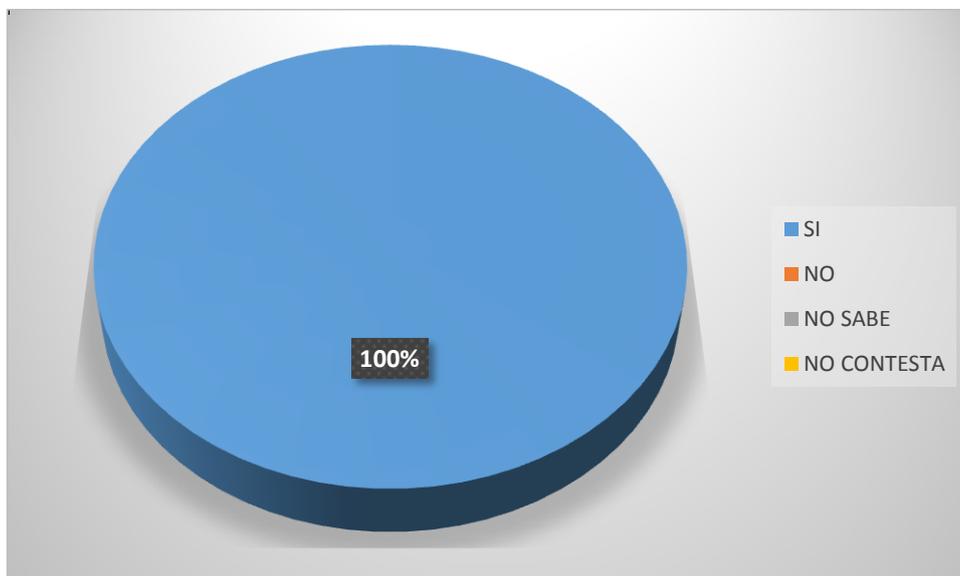
Tabla 6 Estructura Organizacional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	6	60%
NO SABE	2	20%
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 11 Estructura Organizacional



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Los resultados obtenidos en esta pregunta, arrojan que la mayor parte de la población encuestada, es decir, el 60% responden que la estructura de la organización nunca está bien definida, el 20% opina que si se encuentra bien estructurada y un 20% afirma que no saben si existe o no una estructura. Interpretando las respuestas podemos decir que la estructura organizacional es importante y debe estar elaborada clara, concisa y bien distribuida.

Pregunta 7

¿Considera usted que se debería implementar una nueva estructura organizacional?

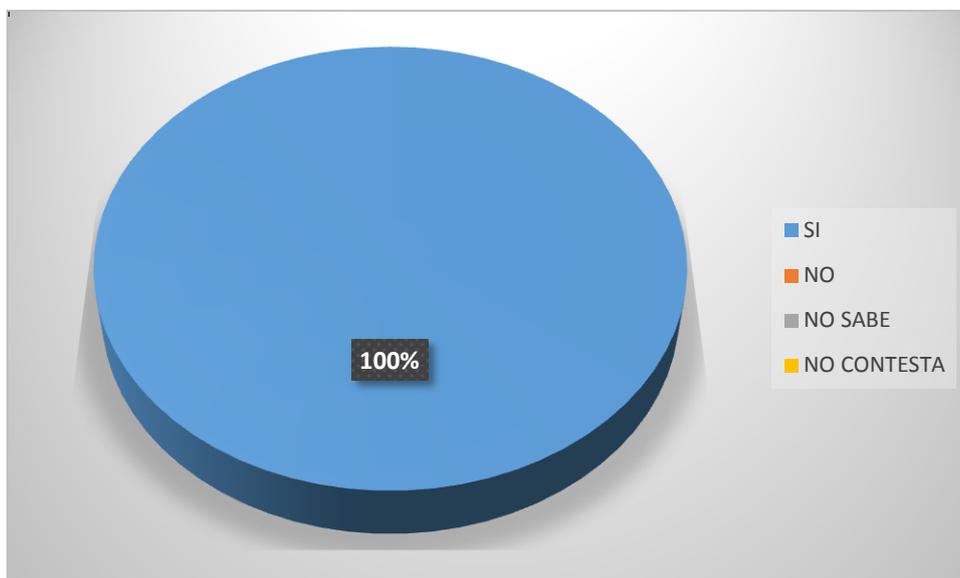
Tabla 7 Implementar una nueva estructura organizacional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO		
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 12 Implementar una nueva estructura organizacional



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

El resultado a la pregunta 7 es unánime ya que, según los 10 empleados de la empresa, que representan el 100%, la implementación de una nueva estructura organizacional, permitirá conocer los puestos definidos de acuerdo a un nivel jerárquico.

Pregunta 8

¿Es importante el buen desempeño profesional de los empleados para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

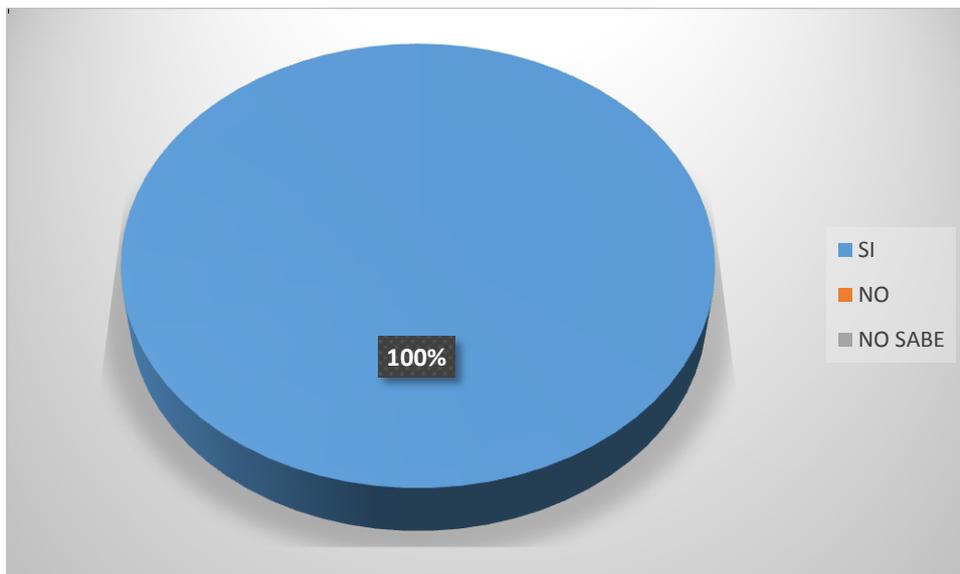
Tabla 8 El desempeño de los empleados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100%
A VECES		
NUNCA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 13 El desempeño de los empleados



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Según las respuestas obtenidas del personal encuestado a la pregunta si el desempeño laboral es un punto a favor para alcanzar los objetivos de la organización, toda la población nos afirma que, si es importante el desempeño porque a través del trabajo de cada persona la organización alcanza los objetivos, es decir que el 100% lo afirma.

Pregunta 9

¿Las tareas que son encomendadas a usted son en base a normas y procedimientos preestablecidos?

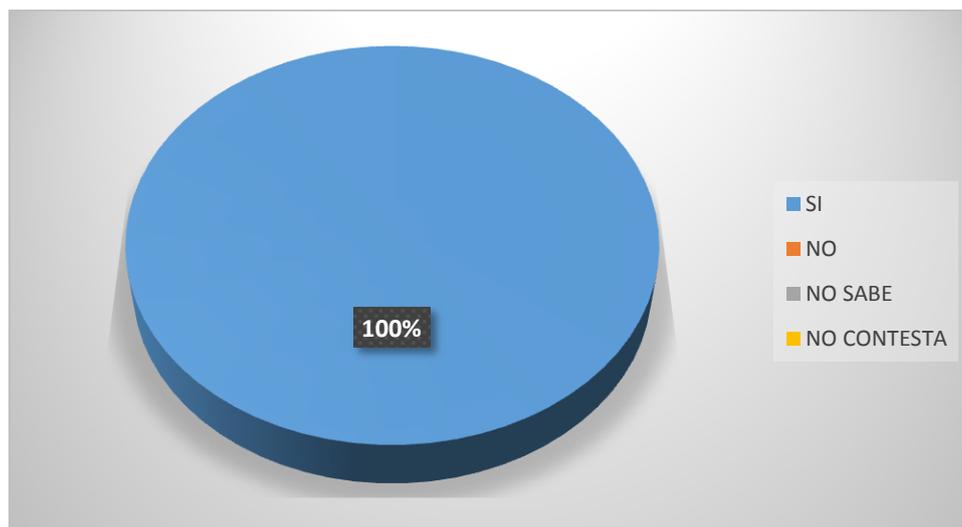
Tabla 9 Las tareas son a base de normas y procedimientos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 14 Las tareas son a base de normas y procedimientos



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Los empleados a quienes han sido encuestados, es decir, el 80% que representa a 8 empleados consideran que las tareas encomendadas si son a base de normas y procedimientos, pero un 20%, que representa a 2 empleados consideran que si se basan a normas y procedimientos pero que estos son externos por parte de las instituciones mediante la cual realizamos las diferentes obligaciones pero que no se cuenta con un documento donde se establezca la manera que se deberá realizar cada actividad, para

que de esa manera no se quitaría tiempo al personal antiguo para que enseñe al personal nuevo, sino que este ya tendría la descripción de sus funciones y como realizarlas.

Pregunta 10

¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa “GS Asesores”?

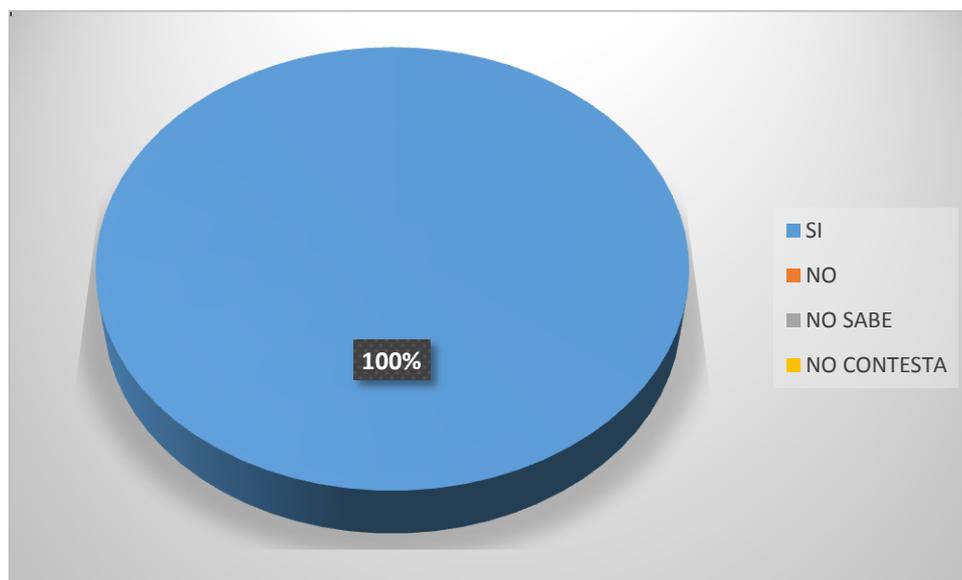
Tabla 10 *La falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO		
NO SABE		
NO CONTESTA		
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Gráfico 15 *La falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa*



Elaborado por: Quisaguano, V. (2019)

Fuente: Encuesta aplica a los empleados de “GS Asesores”

Análisis

Diez de los empleados que viene hacer el 100% de la población encuestada señala que la falta de un manual de funciones si afecta el desarrollo y el crecimiento de la empresa y a su vez alcance sus metas.

CONCLUSIONES

A nivel de la empresa

Dentro de la empresa GS Asesores se observa que los empleados saben de sus funciones, pero a su vez ellos dicen que las mismas no se encuentran plasmadas en un documento, el que les servirá como instrumento para desarrollar las actividades con mayor agilidad, rapidez y eficiencia.

A nivel organizacional

Al encuestar a la gerente-propietaria de “GS Asesores” se pudo concluir que la organización si tiene establecidos sus objetivos, misión y visión, pero que a su vez no están plasmados en un documento para que sus empleados puedan acceder a la información, además debería realizar un organigrama de la empresa donde se establecerán los niveles jerárquicos y las áreas de trabajo.

A nivel de empleados

Los empleados aportan ideas y opiniones sobre lo que se debe mejorar en la empresa y estas a su vez son tomadas en cuenta por parte de la gerencia y a su vez la gerencia solicita apoyo incondicional en sus respectivas funciones y responsabilidad para poder alcanzar las metas propuestas.

La conclusión que se obtuvo luego de realizar la encuesta es que los empleados conocen de sus funciones de manera verbal pero que ellos prefieren que las funciones estén plasmadas en un Manual de Funciones de manera urgente, para mejorar todo proceso que se realiza al momento de realizar cualquier actividad.

La recomendación luego de los resultados obtenidos es la implementación y diseño de un manual de funciones para “GS Asesores”, porque así se podrá trabajar de manera ordenada, especializada y en equipo para encaminar a la empresa al éxito y crecimiento.

CAPITULO III

PROPUESTA

PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA “EMPRESA GS ASESORES”, UBICADA EN EL SECTOR DE SAN RAFAEL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.”

La elaboración de manual de funciones, tiene como objetivo principal que los empleados de “GS ASESORES” conozcan cada una de sus funciones y responsabilidades basadas específicamente en sus competencias.

Además, el manual de funciones ayudará en el proceso de selección de personal nuevo, evitando que el personal fijo pierda el tiempo en explicarle las tareas, que debería realizar al momento de ser contratado.

Para el desarrollo del manual de funciones se realizará de acuerdo a la siguiente estructura y la descripción de un Manual de Organización, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Identificación**

Es el encabezado de la hoja en el que se realizara todo el manual tomando en cuenta el logotipo y nombre de la organización, título y extensión, lugar y fecha de elaboración, numero de revisión, unidad responsable de su elaboración, revisión y autorización, por último, la clave de la forma que son las siglas de la organización.

- **Índice o contenido**

Es una referencia de los temas y subtemas que formaran parte del cuerpo del documento con sus respectivas páginas.

- **Prólogo o Introducción**

Es una explicación de lo que es el manual de funciones y su propósito para que va hacer creado.

- **Antecedentes históricos**

Es la información sobre el origen, evolución, cambios registrados y todo lo haya generado la empresa en relación a su evolución hasta la fecha actual.

- **Legislación o base legal**

Son las leyes que regulan a “GS ASESORES” para que desarrolle de manera adecuada todo el proceso contable y financiera de la misma, de compañías y de todo tipo de persona a la cual presta sus servicios.

- **Atribuciones**

Son una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la empresa en base a las leyes y reglamentos jurídicos que rigen sus actividades.

- **Estructura orgánica**

Es la descripción ordenada de las unidades administrativas y operativas de la empresa, tomando en cuenta las relaciones jerárquicas.

- **Organigrama**

Muestra la composición de las unidades administrativas y operativas de la empresa.

- **Funciones**

Es la especificación de las tareas que deben efectuar el personal de acuerdo a su cargo.

- **Descripción de puestos**

Es la reseña básica de los puestos que componen cada unidad administrativa, el cual incluye: identificación del puesto, relaciones de autoridad, funciones generales y específicas, responsabilidades y la comunicación con otras áreas. Además, debe especificarse los conocimientos, experiencia y la iniciativa que debe tener para el puesto.

- **Directorio**

Es un documento donde se detallará los nombres, cargos, número de teléfono, correo electrónico u otra información que la gerencia solicitará.

Conjuntamente, para la elaboración del manual de funciones utilizaremos los siguientes organigramas:

- **El Organigrama Estructural**

Es la presentación grafica de la estructura administrativa y operativa de la empresa teniendo en cuenta las relaciones de jerarquía.

- **El Organigrama de Funciones**

El organigrama describe las principales funciones o funciones vitales que deben desempeñar cada empleado dentro de la empresa.

- **El Organigrama de ubicación de puestos**

Este organigrama nos permite visualizar al personal que trabaja en la empresa y el cargo que ocupa cada uno.

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

INDICE

Introducción	52
Justificación	53
Objetivos	54
Antecedentes históricos	55-56
Misión y Visión	57
Valores	58
Base legal	59
Atribuciones	60-61
Estructura orgánica	62
Organigrama Estructural	63
Organigrama Funcional	64
Organigrama de Ubicación	65
Propuesta de nuevo Organigrama	66
Ficha de Puesto Dirección General	67-68
Ficha de Puesto Asistencia de Gerencia	69-70
Ficha de Puesto Asistencia de Caja	71-72
Ficha de Supervisión Contable	73-74
Ficha de Puesto Servicios Contables 1	75-76
Ficha de Puesto Servicios Contables 2	77-78
Ficha de Puesto Servicios Contables 3	79-80
Directorio	81

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-001	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			N° REVISIÓN		001		

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Funciones de la empresa GS ASESORES, es un documento que servirá para resolver problemas por duplicidad de funciones, la falta de responsabilidad y conocer sobre los requisitos y competencias que debe tener cada trabajador para ocupar el cargo y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa; razones que sustentan la elaboración del mismo.

Su propósito es suministrar la información de las actividades diarias que debe ejecutar cada trabajador y será un apoyo para que la máxima autoridad cuando contrate nuevo personal.

Finalmente, el presente manual es una recopilación de información de las materias aprendidas y estudiadas en los 6 semestres de la tecnología de asistencia de gerencia en los módulos de Organización y Sistemas y Desarrollo del Talento Humano.

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-002	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

JUSTIFICACIÓN

La finalidad de elaborar el manual de funciones para “GS ASESORES” es para obtener una descripción clara de las actividades que debe desempeñar cada empleado y la asignación de las respectivas responsabilidades que abarca cada cargo dentro de la empresa.

Se convierte este manual en la base para el desarrollo de la organización y a su vez para alcanzar un ambiente laboral favorable que nos permita alcanzar los objetivos de la empresa.

Con la aplicación de esta propuesta permitirá que “GS ASESORES” tome las mejores decisiones, para que oriente a la unidad administrativa, a través de la utilización de los instrumentos y las medidas de mejoramiento de manera óptima, que aumente la eficiencia y eficacia operativa dentro de la misma y así ofrecer un servicio de calidad al cliente.

Logrando de este modo que todo el personal conozca la información de manera clara, veraz y oportuna de sobre las funciones y responsabilidades que debe desempeñar en cada cargo.

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-003	VII. HORARIO DE TRABAJO					
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES					
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM			
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM	
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM			

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual de funciones son los siguientes:

- Lograr la mayor organización de las actividades contables.
- Reducir la sobrecarga de las tareas en algunos cargos.
- Identificar los requerimientos mínimos para cada puesto.
- Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Ser una herramienta que contenga información necesaria de todos los puestos de trabajo, de acuerdo a la estructura organizativa.
- Proporcionar información sobre la ubicación de los trabajadores dentro de la estructura orgánica.
- Servir de base para evaluar el desempeño laboral.
- Identificar las necesidades de capacitación del personal.
- Servir como medio de integración e inducción al trabajo del nuevo personal.
- Justificar las responsabilidades por fallas o errores.

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-004	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

“GS ASESORES” es una empresa consultora, orientada a prestar una asesoría integral a todas las personas naturales y sociedades dedicadas a las actividades comerciales, empresariales, de libre ejercicio profesional y artesanal.

Pionera en el Valle de los Chillos, fue creada en el año 2008, abriendo sus puertas específicamente el 20 de noviembre de este año, con el objetivo de brindar apoyo y asesoría en los temas tributarios y contables a fin de facilitar que las personas con reducidos conocimientos, en especial en los temas tributarios, elaboración de impuestos logren un adecuado y correcto envío de la información al Fisco a través del Servicio de Rentas.

Desde entonces, “GS ASESORES” se ha insertado en el mercado, logrando conquistar espacios en las principales empresas del medio geográfico como es el Valle de los Chillos.

En la actualidad “GS ASESORES” ha ampliado sus metas, encontrando un gran nicho de mercado en el ámbito societario, dando soporte tributario, contable y laboral, además brindando herramientas básicas para mantenerlas al día con las obligaciones frente a los principales entes de control como son: el Servicio de Rentas Internas, Ministerio del Trabajo, Superintendencia de Compañías y con el Instituto de Seguridad Social.

De esta forma, “GS ASESORES” cumple con su principal Misión, convertirse en el medio a través del cual todas aquellas personas naturales y jurídicas puedan minimizar las contingencias tributarias, laborales y legales, a fin de evitar multas y recargos innecesarios por la falta de cumplimiento ante los entes de control.

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-005	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			N° REVISIÓN		001		

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Para nuestra satisfacción, hemos visto la buena aceptación acerca de los servicios prestados, especialmente por la atención personalizada que se da por parte del personal, el mismo que brinda un excelente y cálido servicio, como consecuencia de esto el logro de una retroalimentación positiva por parte del público, por lo que “GS ASESORES”, de mano de su Gerente, fundador y guía Lucy Guamantica, seguirá apostando a colocar el foco, precisamente en donde falta luz, para continuar escalando al éxito.

Vienen años de grandes triunfos y crecimiento, para esta empresa que su próxima meta es conquistar la expansión del mercado a otra zona geográfica del Distrito Metropolitano de Quito y a nivel nacional. Creer es poder, y en “GS ASESORES” creemos y podemos.

El logotipo con el cual se encuentra representada ésta empresa es el siguiente:



CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-006	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES	FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES	14	06	2019		
		Nº REVISIÓN		001		
MISIÓN Y VISIÓN						
MISIÓN						
<p>Convertirse en el medio a través del cual todas aquellas personas naturales y jurídicas puedan minimizar las contingencias tributarias, laborales y legales, a fin de evitar multas y recargos innecesarios por la falta de cumplimiento ante los entes de control.</p>						
VISIÓN						
<p>Brindar un excelente y cálido servicio logrando una retroalimentación positiva por parte del público, a la espera de que cuya próxima meta a conquistar es la expansión del mercado a otra zona geográfica del Distrito Metropolitano de Quito y a nivel nacional.</p>						
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-007	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			N° REVISIÓN		001		
VALORES							
<p>Los valores que siempre la empresa “GS ASESORES”, manifiesta a través de su Dirección General son valores que nos permitirán trabajar con fluidez, eficacia y eficiencia en todo momento. Los principales valores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y cumplimiento (clientes, proveedores, personal y la sociedad) • Confianza • Compromiso • Vocación De Servicio • Compañerismo • Fidelidad • Colaboración • Respeto • Honestidad • Capacidad de resolver problemas • Confidencialidad • Puntualidad • Creatividad 							
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-008		VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General		OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano		HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez		HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez		HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

BASE LEGAL

“GS ASESORES” cuenta con el siguiente orden jurídico para cumplir con sus responsabilidades:

- La Constitución de la República del Ecuador
- El Servicio de Rentas Internas mediante el Reglamento para la aplicación de la Ley orgánica de régimen tributario (LORTI) y la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)
- El Ministerio de Trabajo
- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- La Superintendencia de Compañías
- NIFF Y NIC

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-009	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

ATRIBUCIONES

La empresa GS ASESORES es una asesoría de servicios tributarios y laborables, aumentando los servicios para que el cliente pueda solventar todas sus inquietudes y pueda satisfacer sus necesidades.

“GS ASESORES” dispone de varios servicios tributarios, contables y laborables, los mismos que se manejan de acuerdo a la necesidad del cliente y son los siguientes:

- Declaraciones del IVA de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y obligadas a llevar contabilidad, a través del formulario 104.
- Declaraciones de Retenciones en la fuente solo para personas obligadas a llevar contabilidad y compañías, a través del formulario 103.
- Declaración del Impuesto a la Renta.
- Declaración Patrimonial
- Declaración de la patente
- Devolución del IVA por tercera edad y discapacidad
- Devolución de retenciones en la fuente
- Anexo de Gastos Personales
- Anexo de Dividendos
- Anexo de retenciones en la fuente bajo relación de dependencia
- Anexo de accionistas, participes, socios, miembros de directorio y administradores
- Anexo transaccional simplificado

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0010	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		
ATRIBUCIONES							
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Estados Financieros a la SUPERCIAS • Legalización de contratos, actas de finiquito, decimos y utilidades en el MRL • Ingresar y generar avisos de entrada, salida, variación de horas extras, planillas de aportes, planillas de fondos de reserva y préstamos quirografarios e hipotecarios en el IESS. • Todo trámite relacionado con el RUC. 							
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0011		VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General		OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano		HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez		HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez		HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. DIRECCIÓN GENERAL

1.1. Asistencia de Gerencia

1.2. Asistencia de Caja

2. SUPERVISIÓN CONTABLE

2.1 Servicios contables

Contabilidad de Personas Naturales no Obligadas a Llevar Contabilidad

2.2 Servicios Contables

Contabilidad de Personas Naturales Obligadas a Llevar Contabilidad y Compañías

2.3 Servicios Contables

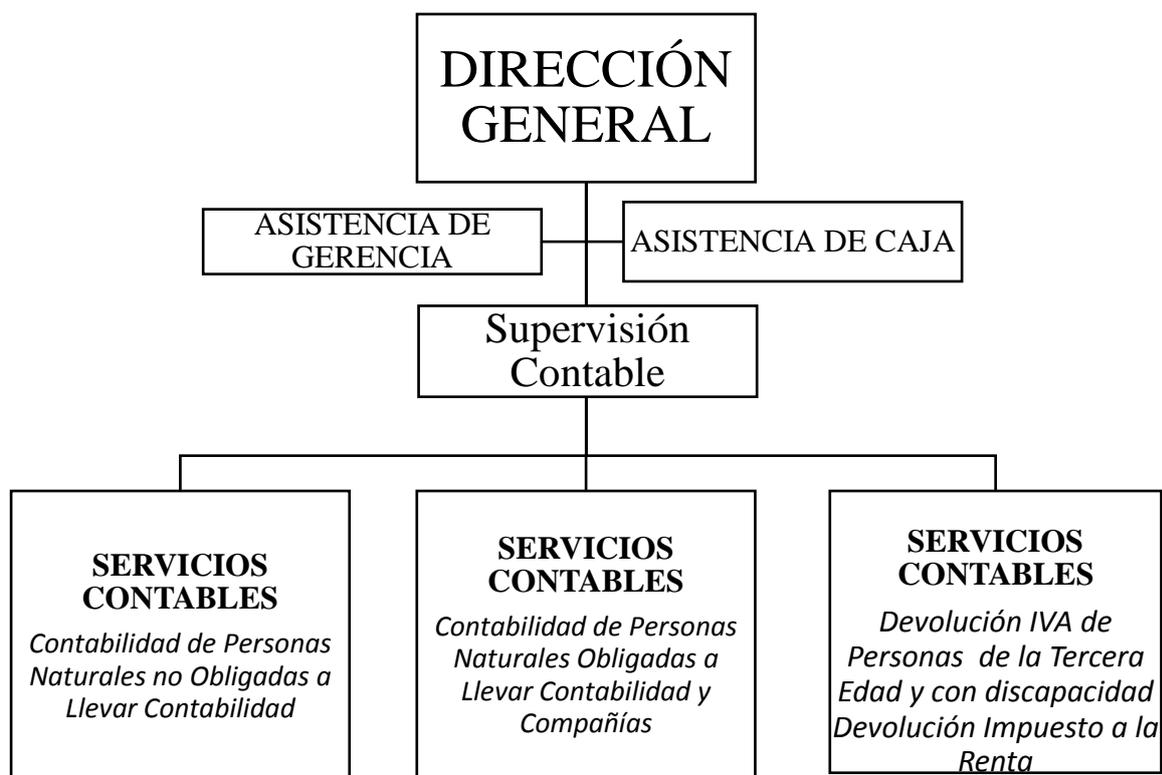
Devolución IVA de Personas de la Tercera Edad y con discapacidad

Devolución Impuesto a la Renta

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-001	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

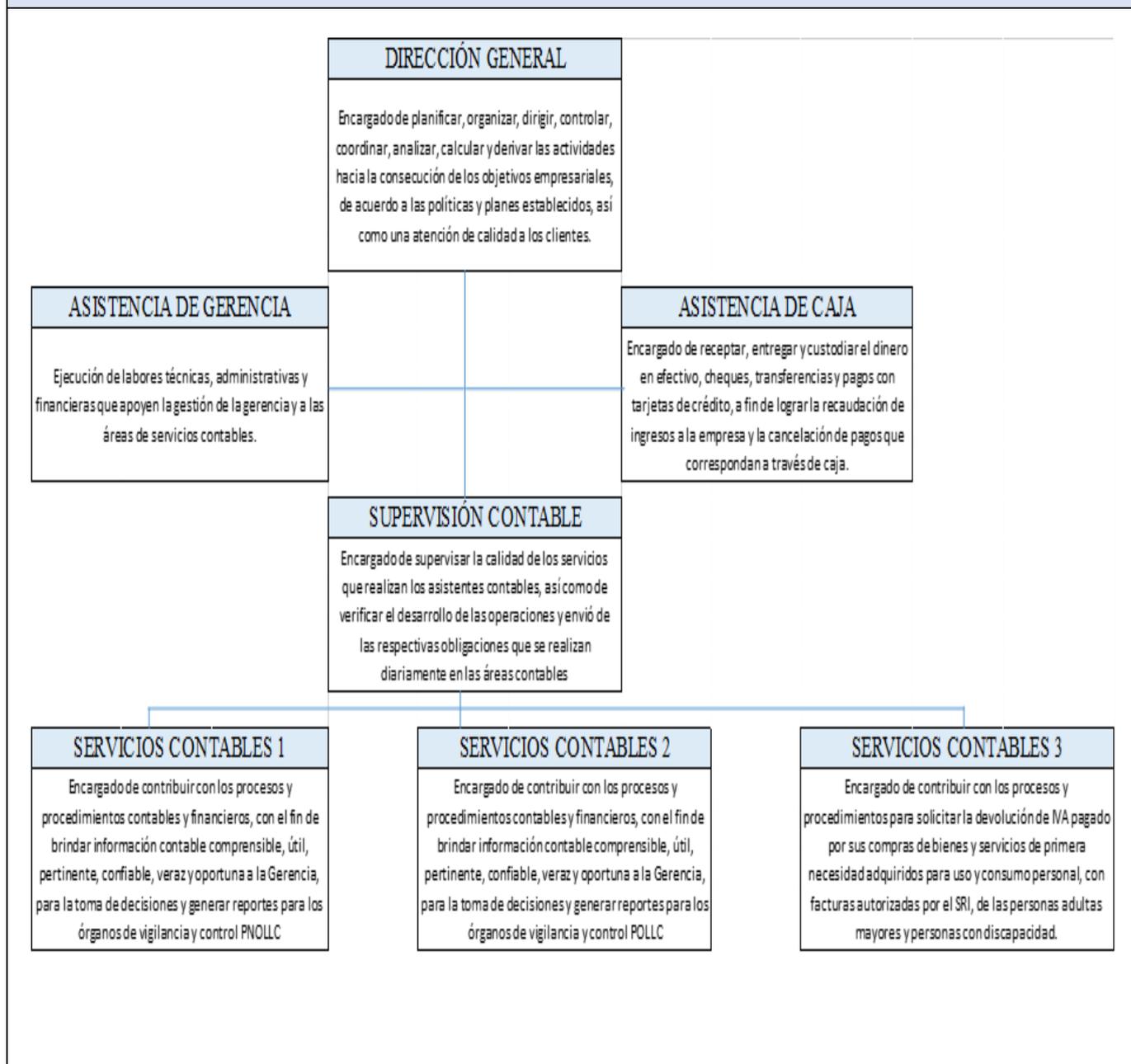
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0012	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

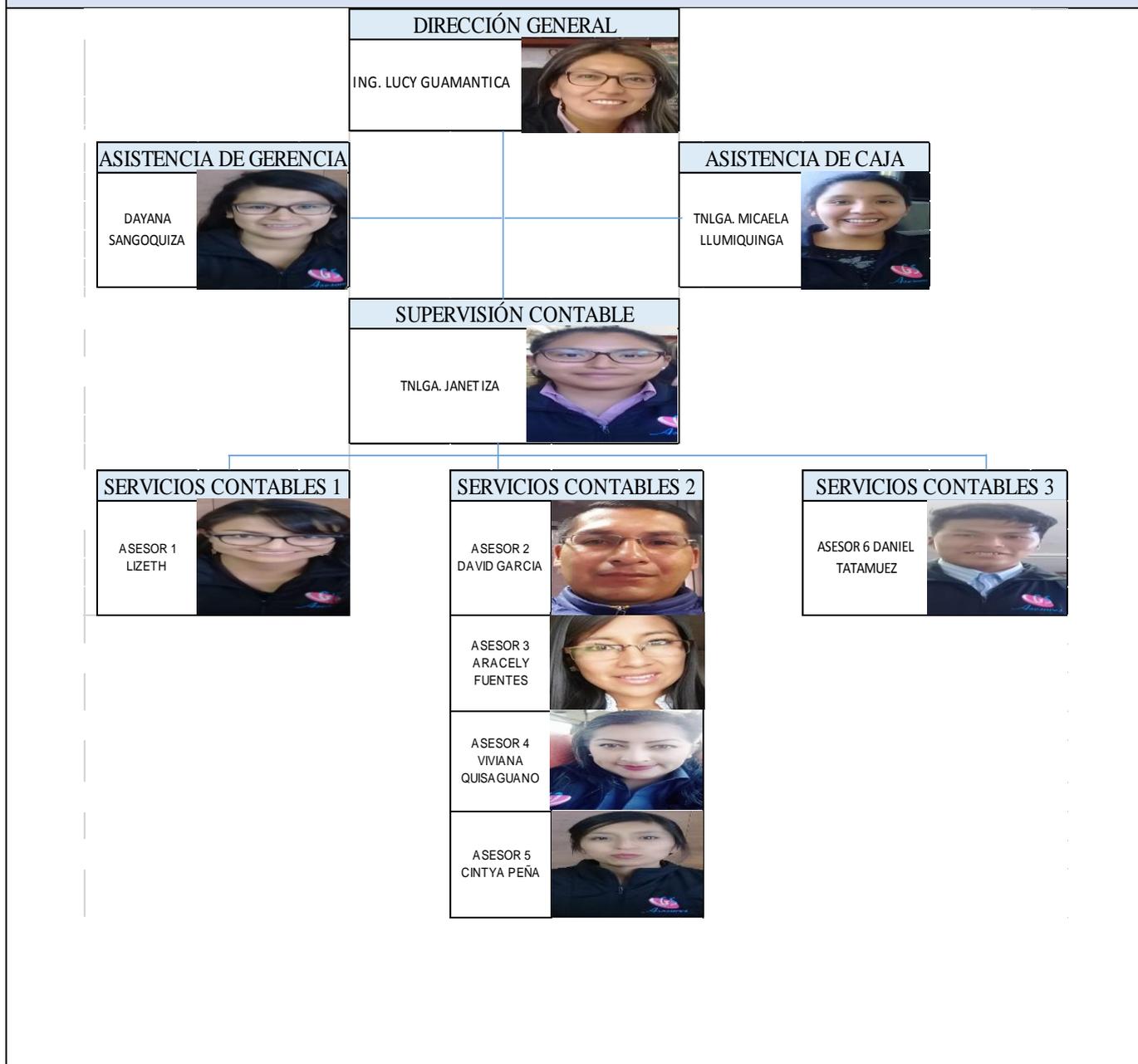
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0013	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			Nº REVISIÓN		001		

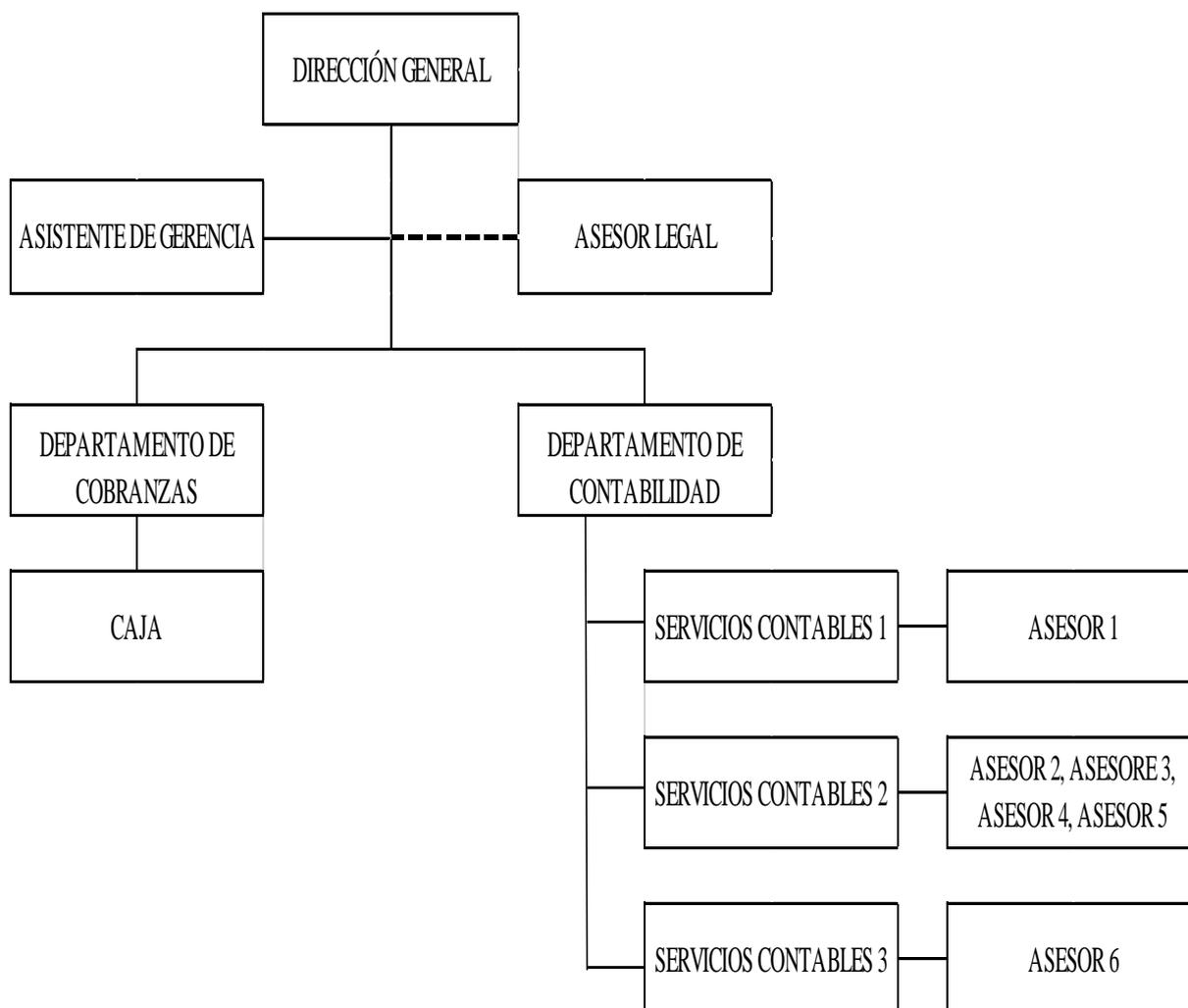
ORGANIGRAMA DE UBICACIÓN



CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0014	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			N° REVISIÓN		001		

PROPUESTA DE UN ORGANIGRAMA



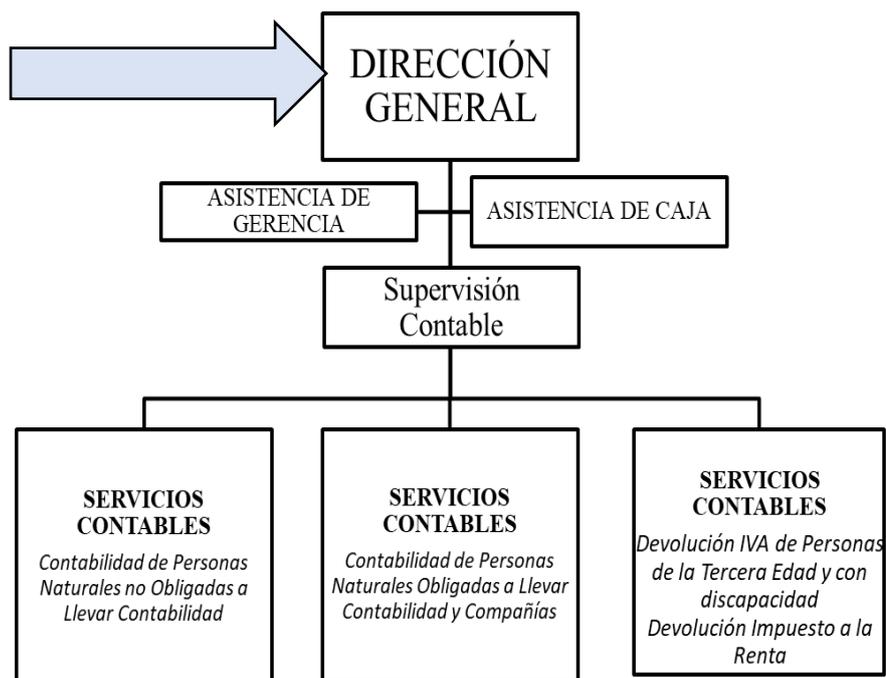
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0015	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			Nº REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	DIRECCIÓN GENERAL	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO				
2	SUPERVISADO POR		DIRECTIVO	X	ASESOR		OPERATIVO
3	SUPERVISA A	SUPERVISORA, CAJERA Y ASISTENTE	EJECUTIVO		APOYO		COORDIN.

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

El gerente es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y derivar las actividades hacia la consecución de los objetivos empresariales, de acuerdo a las políticas y planes establecidos, así como una atención de calidad a los clientes.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Ejercer la representación legal de la empresa
2	Visitar y mantener contacto con los clientes
3	Controlar el cumplimiento de las actividades
4	Verificar que las operaciones se realicen conforme a lo planificado
5	Controlar, supervisar y aprobar la reportes financieros entregados por los asistentes
6	Preparar y entregar informes de los estados financieros a los clientes
7	Verificar y controlar la cartera de clientes
8	Solicitar, verificar, coordinar y autorizar el pago a proveedores
9	Realizar los roles y efectuar el pago de nómina
10	Realizar contratos de empresas nuevas
11	Seleccionar y contratar al nuevo personal
12	Evaluar al personal
13	Realizar trámites en el MRL, SRI, IESS, SUPERCIAS y Municipio
14	Coordinar y mantener reuniones de trabajo con el personal
15	Diseñar y desarrollar estrategias para incrementar la rentabilidad
16	Definir precios de los servicios
17	Atender y solucionar inquietudes de clientes nuevos

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	TERCER NIVEL
2	EXPERIENCIA	2 años
3	FORMACIÓN	Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Economía o carreras a fines
4	HABILIDAD	Liderazgo para trabajo en equipo, capacidad para delegar funciones y manejar clientes, negociación y comunicación efectiva a todo nivel.

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

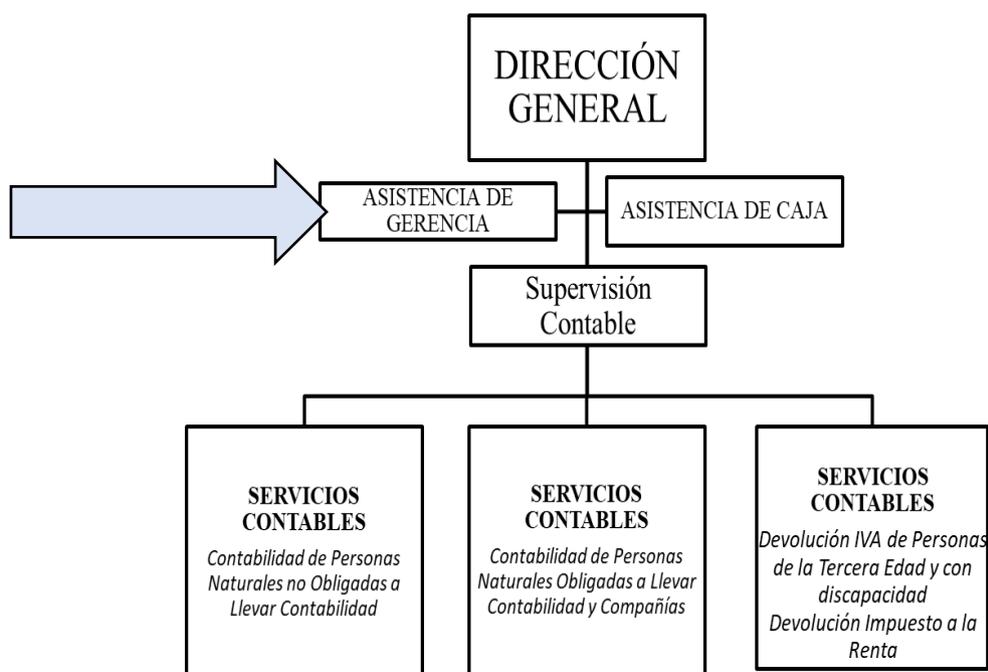
COMPUTADORA	Indispensable					
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas contables e Internet					
NORMATIVA VIGENTE	Código de trabajo, Leyes Tributarias, NIC y NIIF					
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono					
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0016	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06		2019
			N° REVISIÓN			001

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	ASISTENCIA DE GERENCIA	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO					
2	SUPERVISADO POR	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECTIVO	<input type="checkbox"/>	ASESOR	<input type="checkbox"/>	OPERATIVO	<input type="checkbox"/>
3	SUPERVISA A		EJECUTIVO	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input checked="" type="checkbox"/>	COORDIN.	<input type="checkbox"/>

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas, administrativas y financieras que apoyen la gestión de la gerencia y a las áreas de servicios contables.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Ejecutar actividades asignadas
2	Coordinar las actividades administrativas y operativas de la gerencia
3	Mantener una base de datos de clientes y proveedores
4	Llevar un registro de las actividades diarias de los asistentes
5	Receptar y distribuir los documentos
6	Receptar y ejecutar las llamadas para el oportuno direccionamiento
7	Apoyar en el proceso de compras
8	Llevar un registro y control de la correspondencia recibida y enviada
9	Revisar las sugerencias de los clientes para mejorar el servicio
10	Dar la bienvenida al cliente y derivar a un módulo
11	Revisar y verificar documentos pertinentes para cada trámite
12	Realizar trámites que designe la gerencia
13	Brindar apoyo a la gerencia en los diferentes eventos que se realicen
14	Efectuar el pago a proveedores
15	Supervisar y coordinar horarios para la limpieza del área administrativa de la empresa
16	Atender y solucionar inquietudes de clientes nuevos

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	Tercer nivel
2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Asistencia de Gerencia, Administración de empresas o Secretariado
4	HABILIDAD	Comunicación oral y escrita, iniciativa, capacidad analítica, creatividad, discreción, relaciones humanas y facilidad de palabra.

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

COMPUTADORA	Indispensable
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas contables e Internet
USAR OTROS IDIOMAS	Inglés
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono o Tablet

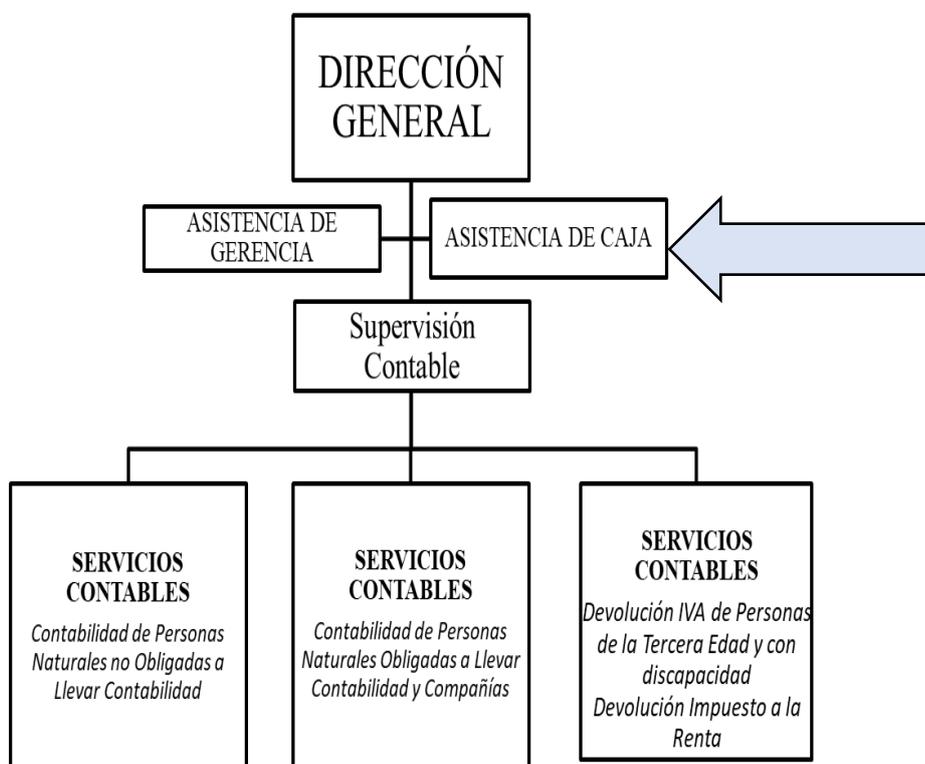
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0017	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			Nº REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	ASISTENCIA DE CAJA	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO					
2	SUPERVISADO POR	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECTIVO		ASESOR		OPERATIVO	
3	SUPERVISA A		EJECUTIVO		APOYO	X	COORDIN.	X

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

El asistente de caja será el encargado de recibir, entregar y custodiar el dinero en efectivo, cheques, transferencias y pagos con tarjetas de crédito, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Efectuar la apertura de caja e ingresar al sistema el saldo del día anterior con la supervisión del gerente
2	Custodiar el dinero
3	Llevar un registro y control del dinero que ingresa y sale de caja
4	Realizar pagos a proveedores previa autorización
5	Archivar los recibos de los clientes que realizan pagos
6	Controlar la caja chica
7	Acudir a los bancos a realizar trámites respectivos
8	Actualizar las cobranzas a diario
9	Mantener el estado de cuenta del cliente al día
10	Proporcionar información al cliente sobre sus deudas
11	Analizar la cartera de clientes por vencimiento
12	Conciliar los cobros y pagos con la gerencia
13	Realizar el cuadro y cierre de caja con el gerente
14	Atender y solucionar inquietudes de clientes

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	Tercer Nivel o bachiller
2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Administración de empresas, Contabilidad, Economía o carreras a fines
4	HABILIDAD	Comunicación escrita y oral; exactitud y rapidez; analizar, comprender y realizar cálculos matemáticos.

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

COMPUTADORA	Indispensable
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas financieros, contables e Internet
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono

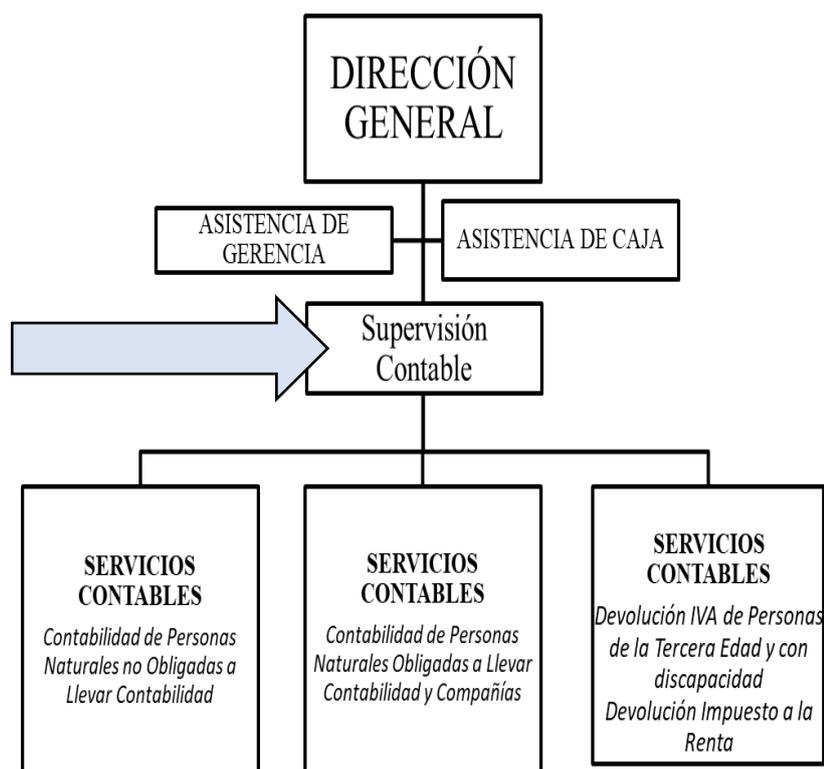
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0018	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			N° REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	SUPERVISIÓN CONTABLE	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO				
2	SUPERVISADO POR	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECTIVO		ASESOR		OPERATIVO
3	SUPERVISA A	ASISTENTES CONTABLES	EJECUTIVO		APOYO	X	COORDIN.

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

Es el encargado de supervisar la calidad de los servicios que realizan los asistentes contables, así como de verificar el desarrollo de las operaciones y envío de las respectivas obligaciones que se realizan diariamente en las áreas contables.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Coordinar actividades con la gerencia
2	Controlar las operaciones de cada asistente contable
3	Supervisar que el personal operativo trabaje adecuadamente
4	Dar instrucciones al personal operativo para que coordine sus actividades
5	Llevar el control de la información que envían a los clientes
6	Dirigir y controlar el correcto ingreso de la información al sistema
7	Solucionar problemas con el sistema contable
8	Proporcionar ayuda oportuna al personal
9	Coordinar el trabajo en equipo
10	Supervisar el archivo de cada cliente
11	Elaborar y entregar a la gerencia informes de las actividades realizadas semanalmente
12	Realizar un cronograma de fechas para la entrega de información de los clientes
13	Supervisar el avance de la contabilidad
14	Supervisar la limpieza y el orden del área operativa
15	Atender y solucionar inquietudes de clientes nuevos

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	TERCER NIVEL
2	EXPERIENCIA	2 años
3	FORMACIÓN	Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Economía, Talento Humano o carreras a fines
4	HABILIDAD	Liderazgo para trabajo en equipo, iniciativa, analizar operaciones, capacidad para delegar funciones y manejar personal y comunicación efectiva a todo nivel.

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

COMPUTADORA	Indispensable
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas financieros, contables e Internet
NORMATIVA VIGENTE	Código de trabajo, Leyes Tributarias, NIC y NIIF
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono y Tablet

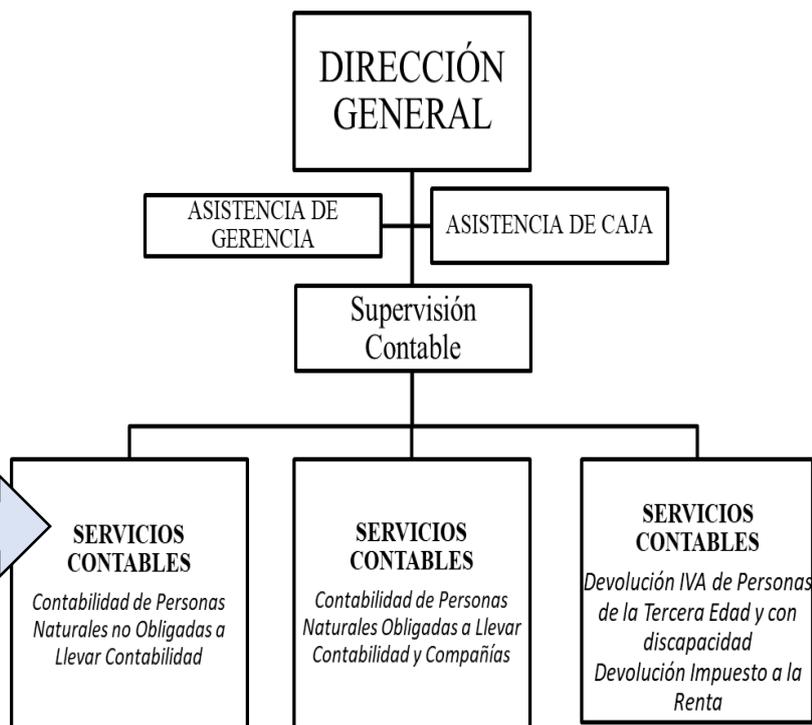
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0019	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			N° REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	SERVICIOS CONTABLES 1	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO					
2	SUPERVISADO POR	SUPERVISIÓN CONTABLE	DIRECTIVO		ASESOR		OPERATIVO	X
3	SUPERVISA A		EJECUTIVO		APOYO	X	COORDIN.	

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

Es el encargado de contribuir con los procesos y procedimientos contables y financieros, con el fin de brindar información contable comprensible, útil, pertinente, confiable, veraz y oportuna a la Gerencia, para la toma de decisiones y generar reportes para los órganos de vigilancia y control.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Realizar llamadas a los clientes por la documentación
2	Recibir, verificar, clasificar, ordenar los documentos
3	Revisar, verificar y descargar facturas, comprobantes de retención, notas de crédito y débito en el portal del SRI
4	Verificar los datos pertinentes de las facturas
5	Efectuar el registro contable de todos los documentos
6	Verifica relaciones de gastos e ingresos
7	Llenar formularios en el portal del SRI
8	Cuadrar el pago del impuesto con el cliente antes de cargar la información
9	Subir e imprimir la declaración de acuerdo al mes declarado
10	Archiva documentos contables para uso y control interno
11	Generar planillas del IESS
12	Emitir facturas a los clientes de acuerdo a los contratos, fechas y precios
13	Receptar y direccionar la solicitud de elaboración de documentos tributarios
14	Realizar la declaración del Impuesto a la Renta
15	Realizar Gastos Personales
16	Realizar la declaración de la patente
17	Transcribir información en un computador
18	Mantener en orden equipo y sitio de trabajo
19	Atender y solucionar inquietudes de clientes
20	Efectuar trámites que designe la gerencia

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	Tercer nivel o bachiller
2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Ciencias del Comercio y Contabilidad, Administración de empresas, Economía o carreras a fines
4	HABILIDAD	Trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, iniciativa, creatividad, prudencia, y orientación al servicio

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

COMPUTADORA	Indispensable
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas financieros, contables e Internet
NORMATIVA VIGENTE	Leyes Tributarias
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono y Tablet

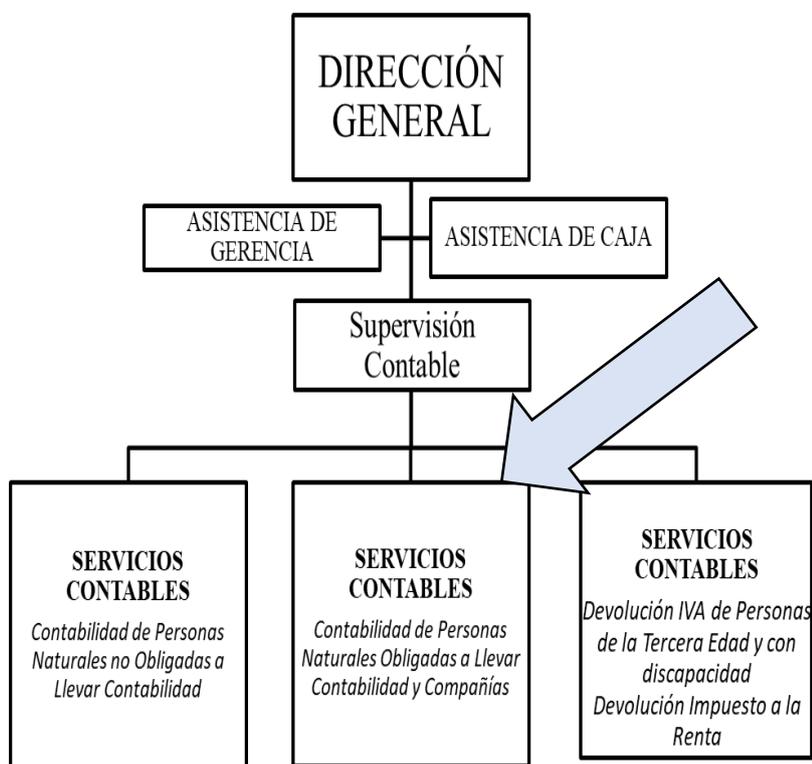
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0020	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			Nº REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	SERVICIOS CONTABLES 2	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO					
2	SUPERVISADO POR	SUPERVISIÓN CONTABLE	DIRECTIVO		ASESOR		OPERATIVO	X
3	SUPERVISA A		EJECUTIVO		APOYO	X	COORDIN.	

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

Es el encargado de contribuir con los procesos y procedimientos contables y financieros, con el fin de brindar información contable comprensible, útil, pertinente, confiable, veraz y oportuna a la Gerencia, para la toma de decisiones y generar reportes para los órganos de vigilancia y control

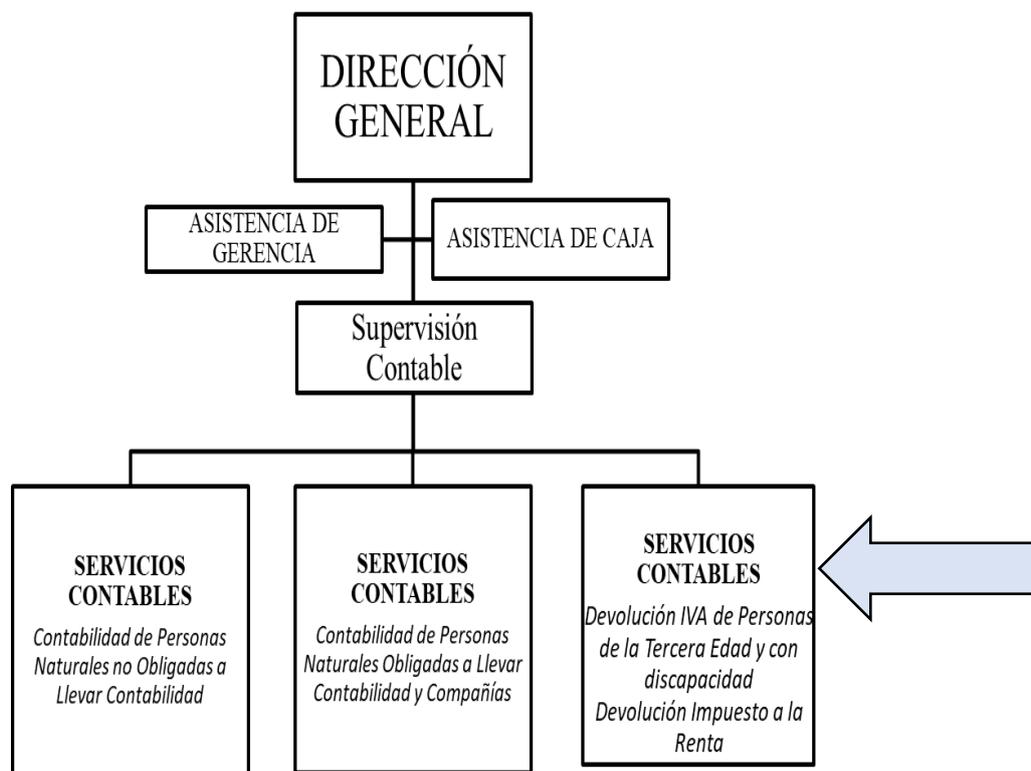
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Realizar llamadas a los clientes por la documentación					
2	Recibir, verificar, clasificar, ordenar los documentos					
3	Revisar, verificar y descargar facturas, comprobantes de retención, notas de crédito y débito en el portal del SRI					
4	Verificar los datos pertinentes de las facturas					
5	Efectuar el registro contable de todos los documentos en el sistema contable FIRE SOFT					
6	Verifica relaciones de gastos e ingresos					
7	Llenar formularios en el portal del SRI					
8	Cuadrar el pago del impuesto con el cliente antes de cargar la información					
9	Subir e imprimir las respectivas declaraciones y anexos					
10	Archiva documentos contables para uso y control interno					
11	Crear los activos fijos, clientes, proveedores y autorizaciones en el sistema					
12	Ingresar cobros de clientes y pagos a proveedores					
13	Realizar comprobantes de retención					
14	Realizar conciliaciones bancarias					
15	Realizar el respectivo cierre de las cuentas para generar los balances					
16	Preparar, verificar y entregar los respectivos balances a la gerencia para su revisión					
17	Adjuntar reportes del sistema de compras, ventas y comprobantes de retención					
18	Generar planillas del IESS					
19	Emitir facturas a los clientes de acuerdo a los contratos, fechas y precios					
20	Receptar y direccionar la solicitud de elaboración de documentos tributarios					
21	Realizar la declaración del Impuesto a la Renta y otros de acuerdo al plazo					
22	Realizar Gastos Personales					
23	Realizar la declaración de la patente					
24	Transcribir información en un computador					
25	Mantener en orden equipo y sitio de trabajo					
26	Atender y solucionar inquietudes de clientes					
27	Salir de visita a las empresas asignadas					
28	Efectuar trámites que designe la gerencia					
V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	TITULO	Tercer nivel o bachiller				
2	EXPERIENCIA	1 años				
3	FORMACIÓN	Ciencias del Comercio y Contabilidad, Administración de empresas, Economía o carreras a fines				
4	HABILIDAD	Trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, iniciativa, creatividad, prudencia, y orientación al servicio				
VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA		Indispensable				
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN		Office , programas financieros, contables e Internet				
NORMATIVA VIGENTE		Leyes Tributarias				
OTROS EQUIPOS ESPECIALES		Teléfono y Tablet				
CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0021	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
			N° REVISIÓN		001	

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1	PUESTO	SERVICIOS CONTABLES 3	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO					
2	SUPERVISADO POR	SUPERVISIÓN CONTABLE	DIRECTIVO		ASESOR		OPERATIVO	X
3	SUPERVISA A		EJECUTIVO		APOYO	X	COORDIN.	

II. ORGANIGRAMA



III. NATURALEZA DEL PUESTO

Es el encargado de contribuir con los procesos y procedimientos para solicitar la devolución de IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI, de las personas adultas mayores y personas con discapacidad.

IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1	Realizar llamadas a los clientes por la documentación
2	Recibir, verificar, clasificar, ordenar los documentos
3	Revisar, verificar y descargar facturas del SRI que cumplan de acuerdo a los rubros autorizados
4	Verificar los datos pertinentes de las facturas
5	Efectuar el registro de las facturas en los respectivos listados
6	Seleccionar y subir las facturas físicas y electrónicas al portal de devoluciones
7	Verifica el valor autorizado dependiendo del año y el porcentaje de discapacidad
8	Verificar el valor a devolver por retenciones a favor en el Impuesto a la Renta
9	Adjuntar copias de comprobantes de retención legible
10	Ingresar los valores solicitados en cuadro de cobranzas
11	Solicitar documentación pertinente por primera vez
12	Llenar y hacer firmar los formularios por primera vez
13	Archiva documentos contables para uso y control interno
14	Llamar a los clientes para el pago del 10%
15	Atender y solucionar inquietudes de clientes
16	Efectuar trámites que designe la gerencia

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

1	TITULO	TERCER NIVEL
2	EXPERIENCIA	1 años
3	FORMACIÓN	Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Economía o carreras a fines
4	HABILIDAD	Liderazgo para trabajo en equipo, capacidad para delegar funciones y manejar clientes, negociación y comunicación efectiva a todo nivel.

VI. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO

COMPUTADORA	Indispensable
PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	Office , programas financieros, contables e Internet
NORMATIVA VIGENTE	Leyes Tributarias
OTROS EQUIPOS ESPECIALES	Teléfono

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0022	VII. HORARIO DE TRABAJO				
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES				
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM		
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM		

	GS ASESORES		FECHA DE ELABORACIÓN				
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019		
			N° REVISIÓN		001		

DIRECTORIO

	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
1	Lucy Daniela Guamantica Sani	Gerente General	lucydaniela@hotmail.com
2	Janet Estefania Iza Llumiquinga	Supervisora Contable	gsasesor5_janet@hotmail.com
3	Dayana Sangoquiza	Asistente de gerencia	asistencia1_dayana@hotmail.com
4	Micaela Llumiquinga	Asistente de caja	asistente2_micaela@hotmail.com
5	Lizeth Narváez	Asistente Contable 1	gsasesor1_lizeth@hotmail.com
6	Andrés David García	Asistente Contable 2	gsasesor2_andres@hotmail.com
7	Aracely Fuentes	Asistente Contable 3	gsasesor3_arcely@hotmail.com
8	Viviana Quisaguano	Asistente Contable 4	gsasesor4_viviana@hotmail.com
9	Daniel Tatamuez	Asistente Contable 5	gsasesor5_daniel@hotmail.com
10	Cintya Peña	Asistente Contable 6	gsasesor6_cintya@hotmail.com

CLAVE DE LA FORMA	GSA-GG-0023	VII. HORARIO DE TRABAJO					
UNIDAD RESPONSABLE:	Dirección General	OCHO (8) HORAS LABORABLES					
ELABORADO POR:	Viviana Quisaguano	HORA DE ENTRADA	08:00	AM			
REVISADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE ALMUERZO	13:00	PM	14:00	PM	
AUTORIZADO POR:	Ing. Saúl Pérez	HORA DE SALIDA	17:00	PM			

CONCLUSIONES

- La falta de un manual no permite desarrollar las actividades de acuerdo al puesto asignado a cada asesor.
- Con el análisis FODA obtuvimos las carencias y debilidades que tiene la empresa y a las que debemos de fortalecerlas.
- La falta de un organigrama es lo que provoca el mal manejo de la documentación y el buen desarrollo de las actividades.
- En la investigación se detectó la deficiencia en las instalaciones eléctricas, que las empresas relacionadas producen.
- Los empleados nuevos que ingresan a GS Asesores, tienen dificultad porque no existe un documento que detalle las funciones y provoca insatisfacción en el área de trabajo y un mal desempeño en sus actividades.
- En la empresa no se realiza una evaluación de desempeño y capacitación, provocando que las actividades de cada asesor se realicen, sin necesidad de estar explicando.
- GS Asesores es una empresa que necesita una publicidad de los servicios que presta y el alcance que tienen a ella.
- La ficha de puesto viene a ser un instrumento para evaluar a cada trabajador y verificar si cumple con los requisitos para ocupar el cargo.
- Realizar evaluaciones mensuales para verificar donde necesitan ayuda o capacitación y que se estén llevando a cabo los cambios recomendados a cada puesto de trabajo.

RECOMENDACIONES

- A la gerencia general que analice y autorice la implementación del manual de funciones, porque es el detalle de las funciones que de acuerdo a la investigación se detectó que si conocen las funciones pero que si debería existir un documento que las detalle.
- A la gerencia general reunir a toda el área de trabajo de GS Asesores, para que conozcan el manual de funciones y las actividades que deben desarrollar en cada puesto.
- A la gerencia autorice la socialización del organigrama estructural, funcional y de ubicación de la empresa, para que facilite el acceso a cualquier inquietud y ayuda tanto para el cliente interno y externo.
- Implementar el organigrama propuesto, para conocer de manera ágil y oportuna quienes son las autoridades superiores dentro de la empresa.
- A la gerencia para que autorice la adquisición de un generador para evitar pérdida de información y daños en los equipos de trabajo.

ANEXOS

ANEXO 1

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR HONORABLE
CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
“GSASESORES”**

Fecha: _____ **Hora:** _____

Nombre: _____

Cargo actual: _____

Tiempo laborado en el cargo: _____

1. ¿Considera importante el diseño de un manual de funciones, en la empresa “GS ASESORES”?

SI	
NO	
NO SABE	
NO CONTESTA	

2. ¿Por qué razón considera importante la creación del manual antes indicado?

NECESIDAD	
MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA	
OPTIMIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO	
TODAS LAS ANTERIORES	

3. ¿Conoce usted las funciones a cumplir dentro de su puesto de trabajo?

SI	
NO	
NO SABE	
NO CONTESTA	

4. ¿Se siente identificado con el puesto que está desempeñando actualmente?

SI
NO

5. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?

SI
NO
NO SABE
NO CONTESTA

6. ¿La estructura organizacional de la empresa se encuentra bien definida?

SI
NO
NO SABE
NO CONTESTA

7. ¿Considera usted que se debería implementar una nueva estructura organizacional?

SI
NO
NO SABE
NO CONTESTA

8. ¿Es importante el buen desempeño profesional de los empleados para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

SIEMPRE
A VECES
NUNCA

9. ¿Las tareas que son encomendadas a usted son en base a normas y procedimientos preestablecidos?

SI
NO
NO SABE

NO CONTESTA

10. ¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa GS Asesores?

SI

NO

NO SABE

NO CONTESTA

BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez, J, (2002) *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México, International Thomson Editores.
- Enrique, F, (1998) *Organización de empresas Análisis, diseño y estructura*. México, McGraw-Hill Interamericana.
- Münch, L, Osorio, J & Vital, S, (2011) *Organización diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento*. México, Trillas.
- Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, (2016). Recuperado de: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-Suplemento-209-Decreto-Ejecutivo-374.pdf>.
- Constitución de la República del Ecuador, (2008). Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Servicio de Rentas Internas. Recuperado de: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>.
- Código de trabajo, (2012). Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Cárdenas, I, (2015) *El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga Industrial. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>.

NETGRAFÍA

- <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18449/1/T-UCE-0007-CPS-007-P.pdf>
- https://issuu.com/henrycarrillo/docs/manuales_administrativos
- https://issuu.com/mileydys-b/docs/para_la_revista
- https://issuu.com/yanneth27/docs/manuales_administrativos
- https://issuu.com/j.alejandro/docs/2009-05-los_manuales_administrativos_hoy
- https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion
- https://issuu.com/carlostcastanedagiron/docs/n2_web_ok_reduced
- https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/29
- http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_economicas/2016/orga_empr/cap/06.pdf
- https://aplicaciones.onsc.gub.uy/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=71
- <https://www.jezl-audidores.com/index.php/tributario/121-vencimiento-impuesto-a-la-renta>
- <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf