



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:  
PLAN DE DIFUSIÓN DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
EMPRESA IN.PLANET S.A. MILAGRO 2016.**

**Autor:** Richard Steven Jácome Celi

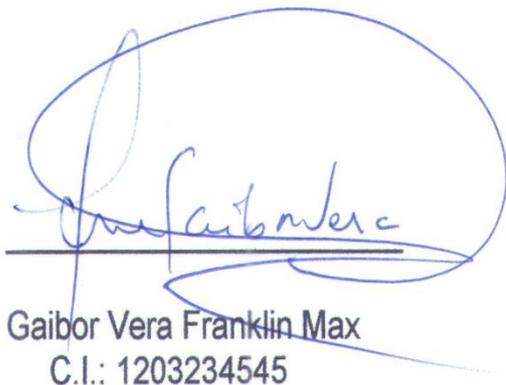
**Tutor:** Econ. Franklin Max Gaibor Vera

**MILAGRO, DICIEMBRE 2016**

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Plan de difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. Milagro 2016** presentado por el estudiante **Jácome Celi Richard Steven**, para optar al título de **Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría**.

Milagro, a los 13 días del mes de Noviembre del 2016.



Gaibor Vera Franklin Max  
C.I.: 1203234545

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 13 días del mes de Noviembre del 2016.



Jácome Celi Richard Steven

CI: 094115007-0

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, cuyo tema fue Plan de difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. Milagro 2016 y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro 13 de Noviembre del 2016



Jácome Celi Richard Steven

Ci: 094115007-0

## **ABREVIATURAS**

S.A.: Sociedad Anónima

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>pág.</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	<b>2</b>
1.1.1. Delimitación .....	<b>2</b>
1.2. Objetivos .....	<b>3</b>
1.2.1. Objetivo General .....	<b>3</b>
1.2.2. Objetivos Específicos .....	<b>3</b>
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>4</b>
<b>MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Marco Teórico y Referencial</b> .....	<b>4</b>
<b>Organización</b> .....	<b>4</b>
2.1.1. Manual .....	<b>4</b>
2.1.2. Clasificación de los manuales administrativos.....	<b>5</b>
2.1.3. Objetivos de los Manuales .....	<b>9</b>
2.1.4. Manual de Políticas .....	<b>9</b>
2.1.5. Manual de Procedimientos.....	<b>10</b>
2.1.6. Ventajas de los Manuales de Procedimientos .....	<b>10</b>
2.1.7. Desventaja de los manuales de procedimientos .....	<b>10</b>
<b>2.1.8. El Control</b> .....	<b>10</b>

2.1.13. Control interno .....	12
2.1.14. Elementos principales de control interno.....	12
2.1.8. MARCO REFERENCIAL.....	14
<b>2.2 Marco Metodológico .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Población y Muestra .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Métodos y Técnicas .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Resultados.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>28</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>28</b>
3.1 Descripción de la Propuesta .....	28
<b>3.1.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>29</b>
3.1.4 Actividades .....	29
<b>3.2 Conclusiones.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Recomendaciones .....</b>	<b>32</b>
• Brindar capacitaciones a los trabajadores para mantenerlos informado de las actualizaciones que se vayan implementando en el manual de la empresa.....	32
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO 4 .....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de los trabajadores según el conocimiento de la existencia del Manual de políticas y procedimientos. ....	19
<b>Tabla 2</b> Distribución de los trabajadores según el conocimiento de políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos. ....	20
<b>Tabla 3</b> Distribución de los trabajadores según las actividades realizadas acorde a su cargo laboral. ....	21
<b>Tabla 4</b> Distribución de los trabajadores según la difusión del Manual de políticas y procedimientos. ....	22
<b>Tabla 5</b> Distribución de los trabajadores según los procesos realizados en el área de trabajo para el alcance de los objetivos de la empresa. ....	23
<b>Tabla 6</b> Distribución de los trabajadores según las inconsistencias en los procesos administrativos y sus consecuencias para la empresa. ....	24
<b>Tabla 7</b> Distribución de los trabajadores según las capacitaciones basadas al manual de políticas y procedimientos. ....	25
<b>Tabla 8</b> Distribución de los trabajadores según la importancia de diseño de un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos. ....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Distribución porcentual de los trabajadores según el conocimiento de la existencia del manual de políticas y procedimientos. ....	19
<b>Gráfico 2</b> Distribución porcentual de los trabajadores según el conocimiento de las políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos. ....	20
<b>Gráfico 3</b> Distribución porcentual de los trabajadores según las actividades realizadas acorde a su cargo laboral. ....	21
<b>Gráfico 4</b> Distribución porcentual de los trabajadores según la difusión del Manual de políticas y procedimientos. ....	22
<b>Gráfico 5</b> Distribución porcentual de los trabajadores según los procesos realizados en el área de trabajo para el alcance de los objetivos de la empresa .....	23
<b>Gráfico 6</b> Distribución porcentual de los trabajadores según las inconsistencias en los procesos administrativos y sus consecuencias para la empresa. ....	24
<b>Gráfico 7</b> Distribución porcentual de los trabajadores según las capacitaciones basadas al manual de políticas y procedimientos. ....	25
<b>Gráfico 8</b> Distribución porcentual de los trabajadores según la importancia del diseño de un plan de difusión acerca del manual de políticas y procedimientos. .....	26

**ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL**  
**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**TÍTULO: PLAN DE DIFUSIÓN DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA IN.PLANET S.A. DEL CANTÓN MILAGRO, 2016.**

**RESUMEN**

Esta investigación esta direccionada a la difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. debido a que hay inconsistencias en los procesos y procedimientos que realizan los trabajadores dentro de sus funciones, es por este motivo por el cual se plantea el tema investigativo con el fin de identificar el conocimiento de los trabajadores acerca del manual de políticas y procedimientos. La metodología usada para el diseño de la investigación por las características que posee, tiene un enfoque cuantitativo, según la orientación temporal es transversal porque se la desarrolla en un periodo corto y tiempo determinado. El instrumento utilizado es la encuesta con preguntas cerradas dirigidas a los trabajadores de la empresa In.planet S.A.

En los resultados se determina que el 54% de los trabajadores no tienen conocimientos acerca de la existencia del manual, por lo tanto no conocían sus políticas, 77% de ellos no realizan sus actividades de acuerdo a su cargo laboral, 100% concuerdan con que el manual no ha sido difundido, 53% de los trabajadores coinciden con que los objetivos de la empresa no están siendo alcanzados conforme a los procesos realizados.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se concluye que los trabajadores debido a que no conocen acerca del manual de políticas y procedimientos no realizan sus actividades de manera correcta afectando directamente a la empresa, lo que conlleva al incremento de inconsistencias en la misma, por lo que se recomienda a la empresa la difusión del manual de políticas y procedimientos a los trabajadores, de manera que disminuyan sus inconsistencias.

**Palabras clave:** conocimiento, manual, políticas, procedimientos.

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA  
DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**TÍTULO: PLAN DE DIFUSIÓN DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA IN.PLANET S.A. DEL CANTÓN MILAGRO, 2016.**

**ABSTRACT**

This research is aimed at the dissemination of the policy and procedures manual of the company In.planet S.A. Because there are inconsistencies in the processes and procedures performed by workers within their functions, it is for this reason that the research topic is raised in order to identify workers' knowledge about the policies and procedures manual. The methodology used to design the research by its characteristics has a quantitative approach, according to the temporal orientation is transversal because it develops in a short period and a certain time. The instrument used is the survey with closed questions addressed to the workers of the company In.planet S.A.

The results show that 54% of workers do not have knowledge about the existence of the manual, therefore they did not know their policies, 77% of them do not perform their activities according to their job position, 100% agree With the manual not being disseminated, 53% of the workers agree that the objectives of the company are not being reached according to the processes carried out.

According to the results of the investigation, it is concluded that the workers because they do not know about the manual of policies and procedures do not perform their activities correctly affecting the company directly, which leads to increased inconsistencies in the Therefore, it is recommended to the company the dissemination of the manual of policies and procedures to workers, so as to reduce their inconsistencies.

Keywords: knowledge, manual, policies, procedures.

## INTRODUCCION

En la época de los 70 y 80 era muy importante llevar una buena Administración y hoy en si es fundamental, en países avanzados que han tenido una trayectoria increíble en su administración se dice que es mediante el buen manejo del manual administrativo. (Terán, 2014)

El manual de políticas y procedimientos es una herramienta muy útil para cada organización porque describe el proceso a seguir de cada departamento y trabajador, muchas empresas optan por tener un manual de funciones para un debido control.

Los manuales de políticas y procedimientos en la empresa In.planet S.A, se forman mediante la perspectiva de contribuir a la empresa con políticas y procedimientos que atribuyan a lograr los objetivos deseados por la misma con procesos eficaces y de calidad.

El buen manejo del manual es importante para toda organización, por lo que es necesario orientar a la empresa In.planet S.A. mediante la aplicación de estos manuales para que adapte su estructura y sus procedimientos.

El propósito de esta investigación es identificar el conocimiento de los trabajadores acerca del manual de políticas y procedimientos en la empresa In.planet S.A, esto se identificó mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa dando a conocer el desconocimiento del manual y proceso a seguir, para ello se diseña un cronograma de actividades como una capacitación a cada departamento en días alternados y entrega del manual sea físico o digital a cada empleador de la empresa.

La contribución de esta investigación consiste en diseñar un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos para la empresa In.planet S.A, el mismo que debe ser para evitar inconsistencias en el proceso administrativo, cumpliendo con los procesos bajo las normas estipuladas por el manual, lo cual será un factor decisivo para adquirir el objetivo de la empresa.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Considerando la gran importancia que tiene el manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. diseñado para distribuir las funciones de cada trabajador debido a un régimen o norma a seguir. El manual de políticas y procedimientos es una herramienta muy útil, ya que permite cumplir con los objetivos de la empresa, lo que causa que el trabajador se rija al manual cumpliendo con sus funciones para lograr los objetivos planteados por la organización. (Escobar, 2013)

En la empresa In.planet S.A. se pudo observar un creciente nivel de inconsistencias en los procedimientos administrativos por motivo del desconocimiento de la existencia del manual de políticas y procedimientos, por ende las funciones que ejecutan los trabajadores de cada departamento lo hacen por inercia o por simple experiencia, además no existe un documento físico y entregado formalmente a cada colaborador, lo que causa el desconocimiento de las actividades laborables. Existen estos reglamentos debido al previo control por parte de la empresa, al momento que un trabajador ejecute su trabajo sea bajo el manual de políticas y procedimientos.

El desconocimiento de los procesos internos específicamente en el manejo de bienes causa la pérdida de estos, por ello si esta realidad no se considera, podrá causar muchos inconvenientes a distintas áreas como son: contabilidad, financiero, bodega, recursos humanos atención al cliente etc.; la actividad de la empresa se ve en riesgo debido que no existió un plan de difusión del manual seguido de capacitaciones para conllevar a un buen manejo administrativo.

##### **1.1.1. Delimitación**

Esta investigación se desarrollará en la empresa In.planet S.A., se implementará en toda la empresa que la conforman 30 personas; es primordial que todos los trabajadores tengan conocimiento acerca del manual de políticas y procedimientos para llevar un control de todas las actividades que realizan para alcanzar el objetivo planteado por la empresa.

La investigación se desarrollará en un tiempo estimado de 3 semanas desde 10 de noviembre del 2016 hasta el 1 de diciembre del 2016 por un cronograma establecido para tener resultados de manera eficaz.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Identificar el conocimiento de los trabajadores acerca del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar si el manual de políticas y procedimientos ha sido expuesto a cada trabajador de la empresa In.planet S.A.
- Determinar el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos de los trabajadores para alcanzar los objetivos planteados por la empresa In.planet S.A.
- Determinar si la actividad de la empresa se ve afectada debido al manejo del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO**

#### **2.1 Marco Teórico y Referencial**

##### **Organización**

IN.PLANET S.A. es una empresa proveedora de servicios de Internet banda ancha de calidad, orientada al desarrollo de soluciones en telecomunicaciones y tecnología, la misma que tiene 10 años en el mercado ecuatoriano cubriendo las zonas de Milagro, Roberto Astudillo, Marcelino Maridueña, Naranjito, Bucay, Cumandá, Km. 26, Yaguachi, Simón Bolívar, Lorenzo de Garaicoa, Babahoyo, Durán incrementando a su vez la variedad de servicios que brinda y llegando a tener 8000 clientes. (Veloz & Zamora, 2014)

##### **Misión**

Según In.planet S.A. (s.f) menciona que:

IN.PLANET S.A, es una compañía privada, que provee internet banda ancha y demás servicios en telecomunicaciones a domicilios, pymes y corporaciones, que cuenta con talento humano capacitado, infraestructura y tecnología de punta, para brindar un servicio de alta calidad y valor que satisfaga las necesidades de nuestros clientes (p.1).

##### **Visión**

Según In.planet S.A. (s.f) su visión es:

Ser reconocida como la empresa líder en servicios y productos de telecomunicaciones estando a la vanguardia de la tecnología y cumpliendo las expectativas de los usuarios, brindando un servicio seguro, de calidad, rapidez y confiabilidad para contribuir al desarrollo tecnológico local (p.1).

##### **2.1.1. Manual**

Los Manuales de procesos y funciones tuvieron origen durante la Segunda Guerra Mundial, debido a la falta de personal instruido, fue preciso preparar a los trabajadores mediante estos manuales (Parreño, 2002).

Los manuales son parte fundamental en los procesos administrativos puesto que es la base para dar forma a la organización u empresa. Los procesos que se ejecutan dentro de la empresa son una necesidad indispensable teniendo como base los procedimientos que realiza cada trabajador desenvueltos en su cargo laboral; los procedimientos son pasos a seguir hacia un objetivo presentándose en cada segundo, minutos u horas dentro de la empresa (Altamirano, 2015).

Los manuales surgen mediante la necesidad de administrar la empresa y obtener un control de las actividades a realizar de cada trabajador, para seguir este proceso el empleador debe cumplir con las actividades prescritas en el manual de procesos y funciones logrando alcanzar el objetivo de la organización.

Un Manual es una herramienta fundamental e indispensable que contiene de manera clara, ordenada y detallada la información de los objetivos, políticas y procedimientos de una organización en general; de la misma manera los convenios o contratos que se estiman que son elementales para la realización de un trabajo establecido al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución (Paredes, 2013).

El manual es un material que se utiliza para dar a conocer a cada empleador de la empresa las actividades a realizarse dentro del departamento que corresponda, así mantener un debido proceso administrativo para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

### **2.1.2. Clasificación de los manuales administrativos**

Según Franklin (s.f.) menciona que:

#### **Por su naturaleza o área de aplicación**

**Macroadministrativos.-** Son aquellos documentos que contienen información de más de una organización.

**Mesoadministrativos.-** Son instrumentos que involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen.

**Microadministrativos.-** Son los manuales que corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

### **Por su contenido**

**De organización.-** Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

**De procedimientos.-** Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. Contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

**De historia de la organización:** Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral. Además, cumple con la función de servir como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios. La información histórica puede enriquecer otra clase de manual como es el caso del de organización, políticas, contenido múltiple, etcétera.

**De políticas.-** También denominados de normas, estos manuales compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización.

**De contenido múltiple:** Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

El objeto de agruparla en un solo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:

- Que se considere más accesible para su consulta.
- Que resulte económicamente más viable.
- Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.
- A una instrucción específica del nivel directivo.

**De puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

**De técnicas:** Documento que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.

**De ventas.-** Instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, tal como:

- Descripción de productos y/o servicios
- Mecanismos para llevarlas a cabo
- Políticas de funcionamiento
- Estructura del equipo de trabajo
- Análisis ambiental
- División territorial y
- Medición del trabajo

**De producción.-** Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

**De finanzas.-** Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, conservación y control.

**De personal.-** Identificados también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre:

- Prestaciones
- Servicios
- Condiciones de trabajo

**De operación.-** Manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

**De sistemas.-** Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etcétera, de una organización.

### **Por su ámbito**

**Generales.-** Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.

**Específicos.-** Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos. Este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización y procedimientos, en virtud de que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo que pueden servir de base para la preparación de toda clase de manuales administrativos (p.148-150).

### **2.1.3. Objetivos de los Manuales**

Según Cabrera (2008) menciona los objetivos de los manuales:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones al evita la repetición instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Sistematizar la seguridad, consentimiento y aplicación de los cambios necesarios en la organización.
- Determinar el compromiso de cada nivel y puesto respecto a la organización.
- Mostar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los diferentes niveles jerárquicos que la compone.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicio y usuarios o clientes con los que interactúa la organización (p.43-44).

### **2.1.4. Manual de Políticas**

Los manuales de Políticas son pautas para orientar el trabajo en una empresa, son lineamientos universales en la toma de decisiones, ante una problemática que se repite varias veces dentro de la organización. Debido a esto, las políticas son normas generales de ejecución que ayudan a la obtención de objetivos y facilitan al desarrollo de estrategias. (Juyar, 2011)

### **2.1.5. Manual de Procedimientos**

Según (Ramos, 2011) los manuales de procedimientos “Se definen como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse” (p.65). Además, esto sirve para dar una mayor eficiencia y eficacia de las actividades a realizar a cada empleador con el motivo de evitar irregularidades dentro de los procesos administrativos.

### **2.1.6. Ventajas de los Manuales de Procedimientos**

Según Zambrano (2011) menciona las ventajas de los manuales las siguientes:

- Cualquiera en el departamento, puede llevar a cabo la tarea.
- Todo el mundo realizará de la misma forma de las tareas.
- Se ahorrara tiempo u esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- Como el procedimiento está escrito cuando se lo mejore se lo incorporará. De esta forma no se corre el riesgo de que algo que se introdujo y funciono bien, se olvide para la siguiente ocasión.
- Permite la delegación inmediata (p.36).

### **2.1.7. Desventaja de los manuales de procedimientos**

Según Jiménez (2011) afirma que:

- Las organizaciones pequeñas consideran que debido a su tamaño no les hace falta el cumplimiento de manuales.
- Algunas consideran que es demasiado costoso, limitativo y laborioso prepara un manual y conservarlo al día.
- Conducen a una estricta reglamentación (p.27-28).

### **2.1.8. El Control**

Según Benítez (2014) menciona que “Control es la que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito” (p.59).

### **2.1.9. Control Interno Administrativo**

Trata de optimizar el rendimiento operativo a través de la eficiencia. Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

### **2.1.10. Control interno previo**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

### **2.1.11. Control interno concurrente**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

- El logro de los resultados previstos;
- La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- La protección al medio ambiente;
- La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

### **2.1.12. Control interno posterior**

Se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control. Esta forma de control tiene, además, un basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control. Estas son aceptadas y respetadas en la medida en que existan las condiciones

señaladas. Por oposición, este tipo de control estimula y desarrolla los aspectos sobre los cuales actuaba negativamente el control previo.

### **2.1.13. Control interno**

C.O.S.O (2013) define al control interno como:

El proceso de evaluar las operaciones de la organización que llevan a cabo el consejo de administración, directivo y personal en general para asegurar y mantener (P.7).

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas.

### **2.1.14. Elementos principales de control interno**

C.O.S.O (2013) destaca cinco componentes interrelacionados y estos son:

Derivados de la manera como la administración realiza los negocios. Pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente monitoreo o supervisión (P.14-15-16).

#### **a) Ambiente de control**

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad,

los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración.

**b) Valoración de riesgos**

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

**c) Actividades de control**

Las actividades de control son las normas, reglas, políticas y procedimientos de control que se realizan en el entorno de las organizaciones con el fin de asegurar que se cumplen todas las operaciones y tareas que establece la dirección superior dispuestas de tal forma que tiendan a la prevención y neutralización de los riesgos. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

**d) Información y comunicación**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

**e) Monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Para lograr esto se llevan a cabo

actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

### **2.1.8. MARCO REFERENCIAL**

**Institución:** UNIVERSIDAD DE ORIENTE

**Tema:** Propuesta de un manual de procedimientos administrativos y contables aplicado a la empresa Hotel Rivas del Guarapiche del municipio Maturín.

**Autor:** Jeniree Lugo Mariño.

**Fecha:** Agosto 2013

Según Lugo (2013) en su investigación con el tema Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables aplicados a la empresa Hotel Rivas del Guarapiche del municipio Maturín menciona que:

Una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Las organizaciones con visión futurista como el HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE, se encuentran buscando de manera perseverante como perfeccionar día a día los procedimientos que se realizan dentro del establecimiento. Actualmente el Hotel Rivas del Guarapiche no cuenta con Manuales de normas y procedimientos contables, por lo tanto los procedimientos se realizan de manera mecánica lo cual ocasiona fallos constantes, tanto en la contabilización, como en el control interno, por lo tanto se propone la realización de dicho manual de normas y procedimientos administrativos y contables, con el cual se espera reducir el tiempo de inducción de nuevo personal en el área administrativa y contables y unificar un mismo criterio a la hora de llevar la contabilidad. Para ello se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo, a través de la observación directa, revisión documental y la entrevista no estructurada (p.7).

**Institución:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

**Tema:** Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa Ferritodo ubicado en la ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha.

**Autores:** Andrago Nely y Grijalva Edwin.

**Fecha:** Junio del 2013

Según Andrago & Grijalva (2013) en su tema de investigación mencionan que:

El sector micro empresarial a nivel de la provincia de Pichincha, especialmente del cantón Pedro Moncayo, ha logrado un alto crecimiento, siendo la actividad ferretera la de mayor incremento. El proyecto se enfoca en el mismo, que hace referencia al manejo administrativo y financiero de la microempresa "FERRITODO"; esta actualmente se constituye como la pionera no solo en la comercialización de materiales de ferretería, sino en matrices de llaves y cerraduras, copiadoras de llaves, siendo el único en este sector. Existe la ausencia de un manual de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. No cuenta con una organización estructural y funcional definida, su personal no ha logrado aún definir su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional dentro de la microempresa. No aplica ningún tipo de control interno en el manejo financiero, siendo su única verificación los ingresos (con facturas) con los dineros obtenidos (arqueos), realizando su verificación manual. No existe un manual de procedimientos administrativos y financieros en "Ferritodo", que evalúe la gestión normativa, administrativa, operativa y financiera dentro de la misma, que permita detectar debilidades en torno a la comercialización de sus productos al cliente. El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo económico, educativo, ético y social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del manual se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente (p.2).

**Institución:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

**Tema:** Manual de procedimientos administrativos Financieros para la microempresa “Antodio” ubicada en la ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi.

**Autores:** Mayra Alejandra Carlosama Sánchez y Raquel Verónica Carlosama Sánchez.

**Fecha:** Febrero 2014

Según Carlosama & Carlosama (2014) en su tema de investigación refieren que:

La presente tesis trata del diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Microempresa “ANTODIO”, en el cual se describen procedimientos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de la microempresa. En este manual se incluyen las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que elaboran. Esta investigación permitió conocer la situación actual de la microempresa y al mismo tiempo enfocarse en el mejoramiento de las debilidades y amenazas, con un importante aporte en el departamento contable, proponiendo nuevas estrategias, procesos contables y políticas. Para lograr los objetivos propuestos en el presente manual, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente forma: El diagnóstico fue para determinar la situación actual de la microempresa, se analizó variables, estructura organizativa, contable, financiera con sus respectivos indicadores y talento humano, la información se obtuvo en base de entrevistas, encuestas a los empleados y a la propietaria Las. Bases teóricas de toda la investigación bibliográfica sobre los temas relacionados con la microempresa, administración, contabilidad, finanzas y riesgos laborales. Las cuales son fundamentos teóricos para la presente propuesta y a su vez sirvió como soporte para lograr el desarrollo satisfactorio del trabajo de grado. Es la propuesta en la que se desarrolla el manual de procedimientos administrativos financieros, se detalla las respectivas funciones, procedimientos, gestión administrativa, código de ética y proceso contable que se refiere a la aplicación de principios a fin

de dar a conocer la situación financiera de la microempresa, y los resultado y cambios que se obtendrá de la misma. Esta información es fundamental para la toma de decisiones y esta permitirá medir la solvencia, liquidez y capacidad de generar recursos. Se analiza los principales impactos en la aplicación del modelo de procedimientos administrativos financieros, en aspecto ambiental, socioeconómico y educativo (p.2).

## 2.2 Marco Metodológico

El presente trabajo de investigación será de **campo** porque se la realizará en el mismo lugar de la problemática para la obtención de la información sobre las inconsistencias que se dan en el proceso administrativo del manual de políticas y procedimientos de parte de los trabajadores de la empresa In.planet S.A.; **descriptivo** porque permitirá medir las variables en estudio y dar un diagnóstico acerca del desconocimiento del manual, de diseño **cuantitativo** porque incluyen instrumentos que permiten recoger datos para medir las variable mediante el uso de la estadística, siendo de **corte transversal** por realizar el estudio en un tiempo determinado. (Castañeda, 2013)

## 2.3 Población y Muestra

La población en estudio se encuentra formada por 30 trabajadores de la empresa In.planet S.A. incluyendo a su universo total, utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

## 2.4 Métodos y Técnicas

### Métodos teóricos:

- **Método Inductivo:** permite analizar los procesos de pensamiento por parte de los trabajadores acerca del manual de políticas y procedimientos debido al desconocimiento del mismo. (Calduch, s.f.)
- **Método Deductivo:** se lo emplea para obtener conclusiones acerca del tema de investigación, comenzando de lo general del tema para llegar a lo específico, con la ayuda de éste método se pretende conocer el porqué del desconocimiento acerca del manual por parte de los

trabajadores identificando los factores que influyen en su desconocimiento. (Maya, 2014)

### **Métodos Empíricos:**

- **Observación:** La observación “consiste en la percepción directa del objeto de investigación... lo que permite conocer la realidad mediante la percepción directa” (Barrera, 2016). Se recogió la información necesaria sobre el incumplimiento del manual por parte de los trabajadores de la empresa In.planet S.A.
- **Encuesta:** La encuesta se define como una técnica que procura conseguir información que presta un grupo o muestra de individuos acerca de sí mismos, o en relación con un tema específico. (Arias, 2012)

Mediante este método se pudo obtener información acerca del objeto de estudio, en este caso acerca del manual de políticas y procedimientos y su desconocimiento por parte de los trabajadores.

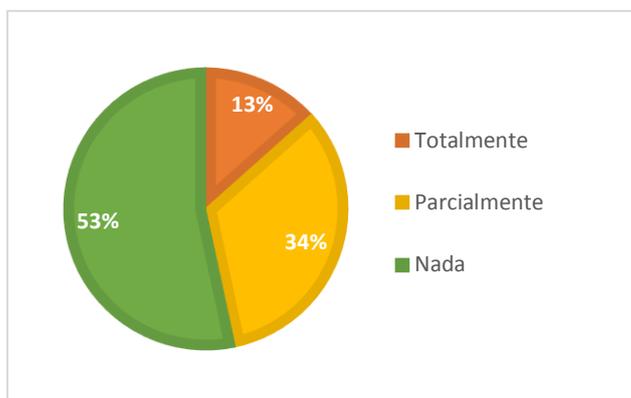
## 2.5 Resultados

**Tabla 1** Distribución de los trabajadores según el conocimiento de la existencia del Manual de políticas y procedimientos.

Conocimiento de la existencia del Manual	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	4	13%
Parcialmente	10	33%
Nada	16	54%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 1** Distribución porcentual de los trabajadores según el conocimiento de la existencia del manual de políticas y procedimientos.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** En los datos obtenidos se observa que el 13% de los trabajadores totalmente conocen de la existencia del manual de políticas y procedimientos, mientras que el 33% parcialmente conoce de su existencia y el 54% no conoce nada acerca de la existencia del manual, se deduce que las personas que conocen de su existencia son aquellas personas por la que fue elaborado y estudiado.

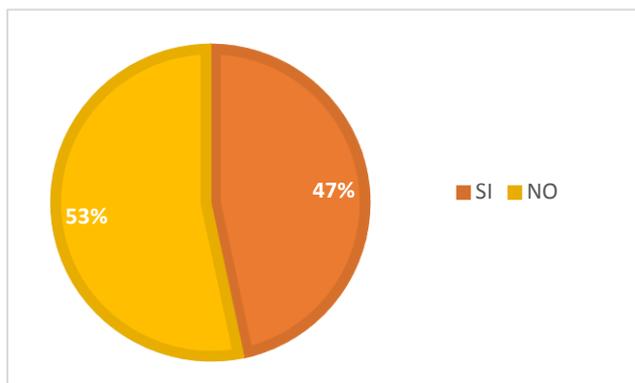
**Tabla 2** Distribución de los trabajadores según el conocimiento de políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos.

<b>Conocimiento de Políticas del Manual</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	14	46%
NO	16	54%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 2** Distribución porcentual de los trabajadores según el conocimiento de las políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

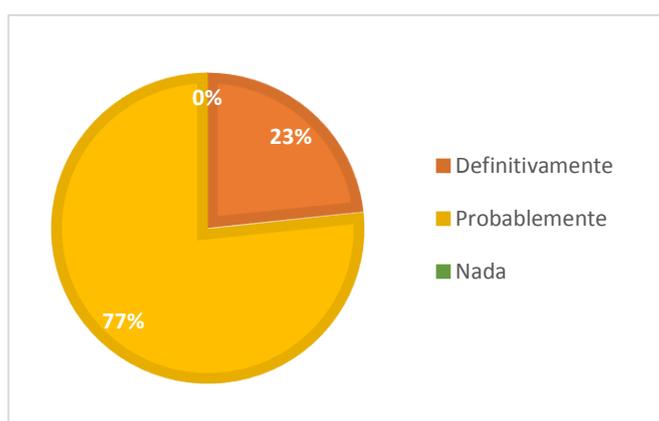
**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que el 53% de los trabajadores no tienen conocimiento acerca de las políticas y procedimientos establecidos dentro del manual, mientras que el 47% si conoce sobre las mismas, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no tienen conocimientos sobre los procedimientos que realizan en su actividad diaria.

**Tabla 3** Distribución de los trabajadores según las actividades realizadas acorde a su cargo laboral.

<b>Actividades de acuerdo al cargo Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente	7	23%
Probablemente	23	77%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 3** Distribución porcentual de los trabajadores según las actividades realizadas acorde a su cargo laboral.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** Mediante el estudio que obtuvo que el 77% de los trabajadores probablemente realizan actividades conforme a su cargo laboral, seguido del 23% que definitivamente sólo realizan actividades acorde a su cargo, se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores realizan actividades fuera de su cargo pudiendo ser el motivo de las inconsistencias en los procesos y debido a no conocer los procedimientos dentro del manual de la Empresa.

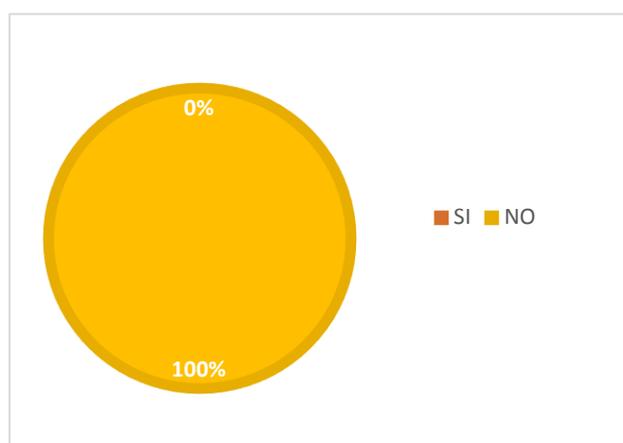
**Tabla 4** Distribución de los trabajadores según la difusión del Manual de políticas y procedimientos.

Difusión del manual	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 4** Distribución porcentual de los trabajadores según la difusión del Manual de políticas y procedimientos.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** Según los datos obtenidos se pudo evidenciar que el 100% de sus trabajadores manifiesta que el manual de políticas y procedimientos no ha sido difundido. Estudios muestran que si un manual no es difundido no se podrá tener éxito en los procesos realizados por los trabajadores dentro de la empresa.

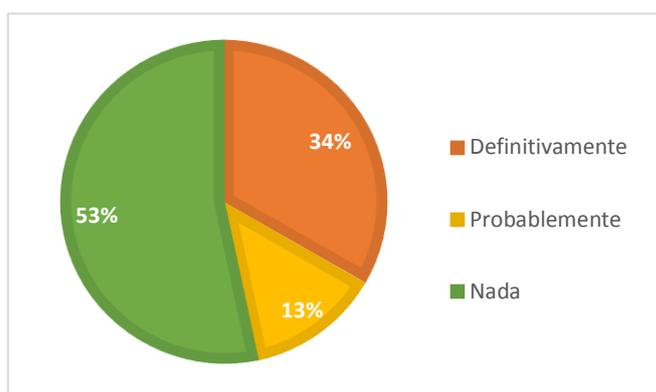
**Tabla 5** Distribución de los trabajadores según los procesos realizados en el área de trabajo para el alcance de los objetivos de la empresa.

Procesos para el alcance de los objetivos de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente	10	34%
Probablemente	4	13%
Nada	16	53%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 5** Distribución porcentual de los trabajadores según los procesos realizados en el área de trabajo para el alcance de los objetivos de la empresa.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

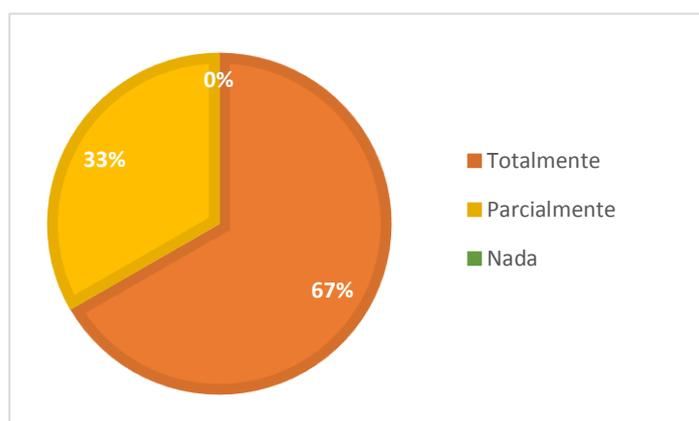
**Análisis:** Según los datos obtenidos en la encuesta reflejan que el 53% de los trabajadores no creen que los procesos realizados en el área de trabajo alcancen los objetivos de la empresa, mientras que el 34% definitivamente cree que si logran los objetivos, seguido del 13% que probablemente pueden alcanzar los objetivos de la misma. Si relacionamos estos datos con el desconocimiento acerca del manual de políticas y procedimiento de la empresa se deduce que los procedimientos realizados en el área de trabajo no se siguen correctamente afectando los objetivos de la empresa.

**Tabla 6** Distribución de los trabajadores según las inconsistencias en los procesos administrativos y sus consecuencias para la empresa.

Inconsistencia en Procesos Administrativos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	20	67%
Parcialmente	10	33%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 6** Distribución porcentual de los trabajadores según las inconsistencias en los procesos administrativos y sus consecuencias para la empresa.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** Según los datos obtenidos muestra que el 67% de los trabajadores creen que las inconsistencias en los procesos administrativos afectan a la empresa a diferencia del 33% piensan que parcialmente las inconsistencias de los procesos administrativos pueden afectar a la empresa. Estudios muestran que toda inconsistencia en cualquier proceso va a traer consecuencias a la organización y al cumplimiento de sus objetivos.

**Tabla 7** Distribución de los trabajadores según las capacitaciones basadas al manual de políticas y procedimientos.

Capacitaciones basadas al Manual	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los

trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 7** Distribución porcentual de los trabajadores según las capacitaciones basadas al manual de políticas y procedimientos.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.  
**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** Según los datos obtenidos se muestra que el 100% de los trabajadores no ha sido capacitado sobre el manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet. las capacitaciones son importantes dentro de lo laboral puesto que se adquieren nuevos conocimientos para mejorar las actividades dentro de la empresa.

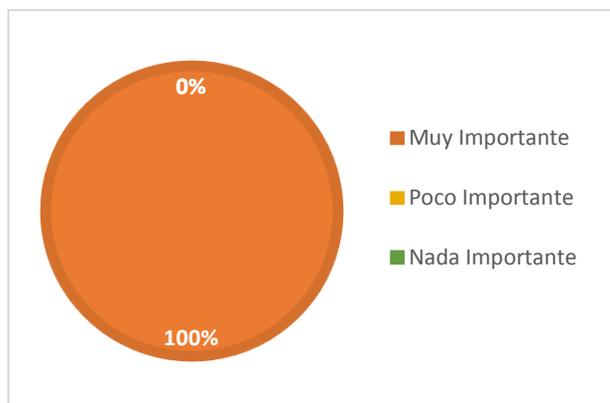
**Tabla 8** Distribución de los trabajadores según la importancia de diseño de un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos.

Importancia de la Difusión del Manual	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	30	100%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Gráfico 8** Distribución porcentual de los trabajadores según la importancia del diseño de un plan de difusión acerca del manual de políticas y procedimientos.



**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A.

**Elaborado por:** Richard Jácome. 2016

**Análisis:** En los datos obtenidos se evidencia que el 100% de los trabajadores considera importante el diseño de un plan de difusión acerca del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A., el mismo que aportaría con cambios significativos dentro de los procesos e inconsistencia dentro de la empresa pudiendo alcanzar los objetivos de la misma.

## **2.6. Análisis de los resultados**

En la empresa In.planet S.A. el creciente nivel de inconsistencia en el proceso administrativo mediante el cual no hubo difusión del manual de procesos y funciones a cada trabajador, por el cual el departamento de proceso no cumplió con la entrega del material para que el empleador tuviera oportunidad a saber las diferentes actividades a realizar bajo un control ya estipulado por la empresa.

Los resultados mediante la observación se da por el desconocimiento que tienen los trabajadores acerca del manual de procesos y funciones mediante el incumplimiento del empleador al momento de realizar sus actividades diarias, convirtiéndose esto en un riesgo para la empresa por la debida perdida de un bien como se da el caso de los técnicos encargados de dejar los nano loco m5 (bien de la empresa o producto), según el manual de proceso y funciones menciona que todo bien retirado por un técnico debe de entregarse en bodega el mismo día que se retira ese dicho producto de un cliente retirado o que piden cambio de equipo, en este caso no se cumple esto porque cuando llega el técnico el señor de bodega no se encuentra en su sitio de trabajo entonces el técnico acude a dejar el equipo donde el desea y ahí la pérdida del producto.

En los resultados de la encuesta refleja que el empleador no conoce el manual de procesos y funciones debido a que no se difunde dicho material, por eso los inconvenientes que se han ido suscitando.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 Descripción de la Propuesta**

La propuesta que se presenta en base a los datos adquiridos durante la investigación, lo que logra visionar que la solución ante la problemática planteada es el diseño de un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. del Cantón Milagro, el mismo que se influirá sobre el conocimiento de los trabajadores para evitar inconsistencias y agilizar sus actividades dentro de la empresa pudiendo cumplir los objetivos de la misma.

La importancia de esta propuesta se enfatiza en dar a conocer el manual de políticas y procedimientos a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A. para prevenir inconsistencias en los procesos y actividades realizadas a diario de manera eficaz.

Es necesario implementar un sistema de control interno que son responsabilidades y procedimientos que deben cumplir los trabajadores bajo las políticas planteadas dentro del manual.

Para ejecutar la propuesta se utilizarán materiales como imágenes representativas, marcadores, además de la difusión física del manual. El plan de difusión se realizará en las instalaciones internas de la empresa, las capacitaciones la realizara el departamento de procesos que son los encargados de elaborar el manual y ellos fomentan el conocimiento a los trabajadores para lograr así reforzar los conocimientos sobre las políticas y procedimientos del manual.

### **3.1.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **Objetivo General de la Propuesta.**

- Ejecutar un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos para el conocimiento de los trabajadores.

#### **Objetivos Específicos de la Propuesta.**

- Diseñar un cronograma de actividades para la difusión del manual de políticas y procedimientos.
- Definir los procedimientos de las actividades que realiza cada trabajador para el logro del objetivo planteado por la empresa.
- Establecer controles administrativos disputados en el manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.

### **3.1.4 Actividades**

La propuesta se realizará en tres etapas:

- Diseño del plan de difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. dirigido a los trabajadores de la misma.
- Presentación y aprobación del plan de difusión
- Implementación del plan de difusión.

Dentro de las actividades a realizar tenemos:

- Solicitud de prestación del lugar para realizar la propuesta
- Capacitación acerca del Manual
- Evaluación del aprendizaje al grupo

#### **Capacitadores**

Departamento de Procesos conformado por Ing. Jazmin Montesdeoca y el Ingeniero Jose Barahona.

#### **Universo**

Trabajadores de la empresa In.planet S.A. del Cantón Milagro

#### **Tiempo**

60 minutos por capacitación

## **Días**

Miércoles, 30 de noviembre

Viernes, 2 de diciembre

## **Hora**

09H00 a 10H00

## **Contenido I**

- Misión y Visión de la Empresa
- Objetivos de la Empresa
- Manual de políticas y procedimientos
- Importancia del manual
- Objetivos del manual

## **Evaluación del aprendizaje**

- ✓ ¿Cuál es la misión de la Empresa In.planet?
- ✓ En qué consiste la visión de la Empresa In.planet
- ✓ ¿Cuáles son los objetivos de la Empresa?
- ✓ ¿Qué son las políticas?
- ✓ ¿Qué son los procedimientos?
- ✓ ¿Cuáles son los objetivos de un manual?

## **Contenido II**

- Conociendo el manual de políticas y procedimientos de la Empresa In.planet S.A.
- Objetivos del Manual
- Políticas dentro del manual
- Procedimientos dentro del manual

## **Evaluación del aprendizaje**

- ✓ ¿Cuáles son los objetivos del manual de políticas y procedimientos de la Empresa In.planet?
- ✓ Mencione 5 políticas que se encuentran dentro del Manual de políticas y procedimientos
- ✓ Describa 1 procedimiento básico

## 3.2 Conclusiones

- Los trabajadores no tienen conocimientos del manual de políticas y procedimientos de la empresa por lo que se procederá en esta investigación a diseñar un plan de difusión sobre el manual de políticas y procedimientos de la empresa.
- Se determina que se debe exponer y proporcionar el manual de políticas y procedimientos por el personal del departamento de Talento Humano de la empresa.
- El manual de políticas y procedimientos no se cumple por el desconocimiento total del empleado, por el cual el departamento de proceso debe ser el encargado de controlar el cumplimiento del manual.
- Se determina que se debe implementar controles por parte de los supervisores de cada área, para que ayuden a buen manejo de inventarios de la empresa.
- Los trabajadores de la empresa consideran importantes el diseño de un plan de difusión, el mismo que serviría para el enriquecimiento de sus conocimientos y así poder mejorar en los procedimientos a realizarse dentro de la empresa para lograr los objetivos planteados por la empresa.

### **3.3 Recomendaciones**

- Brindar capacitaciones a los trabajadores para mantenerlos informado de las actualizaciones que se vayan implementando en el manual de la empresa.
- Encargar a un departamento administrativo para la difusión del manual a los nuevos integrantes de la empresa.
- Aplicar un proceso de evaluación trimestral a los trabajadores para medir el nivel de cumplimiento de las actividades acerca del manual de políticas y procedimientos de la empresa.
- Aplicar controles administrativos referentes al manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrango, N., & Grijalva, E. (2013). *Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa "Ferritodo" ubicado en la Ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha*. Ibarra. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2474/1/02%20ICA%20578%20TESIS.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (5 ed.). Caracas, Venezuela: Empisteme. Obtenido de <http://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>
- Barrera, M. (13 de Enero de 2016). *Prezi*. Obtenido de [https://prezi.com/t8tywynf\\_4mp/metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion-cientifica/](https://prezi.com/t8tywynf_4mp/metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion-cientifica/)
- Cabrera, B. (2008). *Importancia del manual de organización en la empresa*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28286/1/Cabrera%20Aguilar.pdf>
- Calduch, R. (s.f.). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/sdrelint/Metodos.pdf>
- Carlosama, M., & Carlosama, R. (2014). *Manual de procedimientos administrativos Financieros para la microempresa "Antodio" ubicada en la Ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi*. Ibarra. Recuperado el 21 de Noviembre de 2016, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2874/1/02%20ICA%20799%20TESIS.pdf>
- Castañeda, J. (31 de Octubre de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/joselyn091/tipos-y-diseos-de-investigacion-27787039>
- Escobar, M. (Mayo de 2013). *El diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos contables para una empresa que fabrica cajas de cartón corrugado*. Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4332.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4332.pdf)
- In.planet S.A. (s.f). Milagro.
- Jáuregui, P. (21 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>
- Jiménez, Y. (2011). *Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas de Aserca Airlines C.A (Aeropuerto Simón Bolívar de Maiquetía)*. Camurí. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000154450.pdf>

- Juyar, L. (15 de Septiembre de 2011). *SlideShare*. Obtenido de Políticas de la Organización: <http://es.slideshare.net/LORENAJUJAR/politicas-de-la-organizacin-9276820>
- Lugo, J. (2013). *Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables apliado a la empresa Hotel Rivieras del Guarapiche del Municipio Maturin*. Maturín. Obtenido de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4681/1/658.1511\\_L892\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4681/1/658.1511_L892_01.pdf)
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México. Obtenido de [http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Paredes, P. (Agosto de 2013). *Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico fiscal provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5723/1/UPS-GT000516.pdf>
- Parreño, I. (2002). *Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores*. Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf>
- Ramos, C. (2011). *Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social del chimborazo*. Riobamba. Recuperado el 21 de Noviembre de 2016, de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>
- Terán, A. (2014). *Manual de organización para la empresa "esteticaunisex oliva"*. Obtenido de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/793\\_teran\\_garcia.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/793_teran_garcia.pdf)
- Veloz, K., & Zamora, D. (Mayo de 2014). El clima laboral en la productividad y eficiencia de los empleados de In.planet S.A. 15. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Zambrano, R. (2011). *Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*. Guayaquil. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

# APÉNDICES

ANEXO 1

RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL ANTIPLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** plan de difusión Urkund.docx (D24094005)  
**Submitted:** 2016-12-06 04:15:00  
**Submitted By:** richard\_jacome94@hotmail.com  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

*Richard Jacome*  
*Juan Enrique Torres*  
*0918962269*



UNIDAD ACADÉMICA  
CIENCIAS DE LA SALUD  
UNEMI 2006

## ANEXO 2

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA IN.PLANET S.A.



Milagro: Malecón 312 y Sucre (frente al Parque Infantil)  
☎: 2970 559 - 2711 216 - 2711 509  
www.in-planet.net

Milagro, 10 de Noviembre del 2016

#### CARTA DE AUTORIZACION

A QUIEN SEA DE INTERÉS.

Yo, María Fernanda Macías Fernández con C.I. 0926471475; autorizo que RICHARD STEVEN JÁCOME CELI con C.I. 094115007-0 estudiante de la Universidad Estatal de Milagro, proceda a desarrollar su trabajo práctico con el tema: Plan de difusión del manual de políticas y procedimientos en la empresa In.planet S.A Milagro 2016; para la obtención del título Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría.

Y para que así conste y surjan los efectos oportunos, firmo el presente.

Atentamente,

*María Fernanda Macías*  
TALENTO HUMANO  
IN.PLANET  
**Ma. Fernanda Macías**  
Departamento de Recursos Humanos.

**ANEXO 3**

**MATRIZ PROBLEMA**



## ANEXO 4

Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa In.planet S.A. del Cantón Milagro.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA CONTADURÍA  
PÚBLICA Y AUDITORÍA



**TEMA:** PLAN DE DIFUSIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA IN.PLANET S.A. DEL CANTÓN MILAGRO – 2016

**OBJETIVO:** Identificar el conocimiento de los trabajadores acerca del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A. del Cantón Milagro – 2016

**INSTRUCCIONES:** Lea cada pregunta detenidamente y marque con una “X” una o las respuestas que crea conveniente.

1. ¿Conoce usted de la existencia de un manual de políticas y procedimientos dentro de la Empresa In.planet S.A?

Totalmente  Parcialmente  Nada

2. ¿Conoce usted acerca de las políticas establecidas dentro del Manual de políticas y procedimientos de la Empresa?

SI  NO

3. ¿Considera usted que las actividades que ejecuta dentro de la empresa están acorde a su cargo laboral?

Definitivamente  Probablemente  Nada

4. ¿El manual de políticas y procedimientos de la Empresa ha sido expuesto y/o difundido?

SI  NO

5. ¿Qué opina usted sobre la manera que llevan a cabo los procesos dentro de las áreas de trabajo para el alcance de los objetivos de la empresa?

BUENO  REGULAR  MALO

6. ¿Cree usted que las inconsistencias en los procesos administrativos tienen consecuencias dentro de la empresa?

Totalmente  Parcialmente  Nada

7. ¿Ha recibido capacitaciones basadas al manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.?

Siempre  A veces  Nunca

8. ¿Considera usted Importante el diseño de un plan de difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.?

Muy Importante  Poco Importante  Nada Importante

**ANEXO 5**

**DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Actividad	Tiempo	Lugar	Noviembre				Diciembre	Evaluación
			24/11	26/11	28/11	30/11	02/12	
Diseño del Plan de difusión								<b>Evaluación</b>
Presentación del plan de difusión								
Aceptación del plan de difusión								
<b>Ejecución de la propuesta</b> <b>CONTENIDO I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión y Visión de la Empresa</li> <li>• Objetivos de la Empresa</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos</li> <li>• Importancia del manual</li> <li>• Objetivos del manual</li> </ul>	1 Hora	Sala de Reuniones Internas de la Empresa						¿Cuál es la misión de la Empresa In.planet?  -En qué consiste la visión de la Empresa In.planet  ¿Cuáles son los objetivos de la Empresa?  ¿Qué son las políticas?  ¿Qué son los procedimientos?  ¿Cuáles son los objetivos de un manual?

<p><b>CONTENIDO II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conociendo el manual de políticas y procedimientos de la Empresa In.planet S.A.</li> <li>• Objetivos del Manual</li> <li>• Políticas dentro del manual</li> <li>• Procedimientos dentro del manual</li> </ul>	1 Hora	Sala de Reuniones Internas de la Empresa						<p>¿Cuáles son los objetivos del manual de políticas y procedimientos de la Empresa In.planet?</p> <p>- Mencione 5 políticas que se encuentran dentro del Manual de políticas y procedimientos</p> <p>-Describa 1 procedimiento básico</p>
---	--------	--	--	--	--	--	--	--

**Cuadros de costo sobre la difusión del manual de políticas y procedimientos de la empresa In.planet S.A.**

<b>Materiales</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Resma de hojas A4-75g (500 hojas)	5	3,80	\$ 19,00
Tinta EPSON 664 negro	3	4,20	\$ 12,60
Anillado del manual para cada departamento	30	0,50	\$ 15,00
Proyector	1	-	\$ -
Impresora	1	-	\$ -
Bolígrafos	30	0,25	\$ 7,50
Marcadores	3	0,75	\$ 2,25
<b>Refrigerios</b>			
Botellones de agua	2	1,98	\$ 3,96
Tarro de café	1	3,95	\$ 3,95
Sanduche	30	2,00	\$ 60,00
Funda de servilleta	2	1,25	\$ 2,50
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 126,76</b>

**Cuadros de costo sobre la Difusión del manual de Políticas y procedimientos de la Empresa In.planet S.A.**

**Trabajadores: 30**

**Días de capacitación: 2**

<b>Descripción</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Costo x hora</b>	<b>Valor invertido por c/t en la charla de 2 días</b>
<b>Departamento de Atención al cliente CACC</b>			
Trabajadores	4	1,75	\$ 14,00
Supervisor del CACC	1	2,25	\$ 4,50
<b>Departamento de Contact Center</b>		-	\$ -
Trabajadores	4	1,59	\$ 12,72
Supervisor del Contact Center	1	2,17	\$ 4,34
<b>Cajeras</b>		-	\$ -
Trabajadores	2	1,67	\$ 6,68
<b>Departamento de Sistemas</b>		-	\$ -
Trabajadores	2	1,65	\$ 6,60
Supervisor de Sistemas y Técnicos	1	7,92	\$ 15,84
<b>Técnicos</b>		-	\$ -
Trabajadores	7	1,75	\$ 24,50
<b>Departamento de Recursos Humanos</b>		-	\$ -
Jefe del Departamento	1	3,25	\$ 6,50
<b>Departamento de Contabilidad</b>		-	\$ -
Trabajador	1	1,63	\$ 3,26
Jefe del Departamento	1	3,33	\$ 6,66
<b>Departamento Financiero</b>		-	\$ -
Trabajador	1	3,29	\$ 6,58
Jefe del Departamento y Supervisor de Caja	1	1,60	\$ 3,20
<b>Bodega</b>		-	\$ -
Trabajador	1	2,08	\$ 4,16
<b>Departamento de Procesos</b>		-	\$ -
Trabajador	1	2,33	\$ 4,66
Jefe del Departamento	1	1,63	\$ 3,26

<b>Total de costo por oportunidad</b>	<b>\$ 127,46</b>
---------------------------------------	------------------