



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXÁMEN DE GRADO DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

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

TÍTULO

**DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA EL
COMERCIAL DISPROVIT EN EL ÁREA DE CAJA**

Autora: Morocho Pilataxi Cecilia Verónica

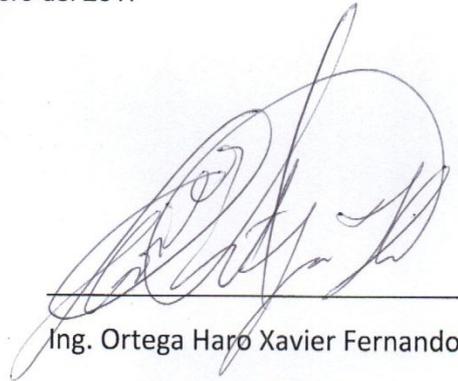
Tutor: Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

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 Diseño de Procedimientos de Trabajo para el Comercial Disprovit presentado por la estudiante Morocho Pilataxi Cecilia Verónica para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría en CPA

Milagro, 05 de enero del 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Xavier Ortega Haro', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

C.I. 1709532475

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, 15 de enero del 2016



Morocho Pilataxi Cecilia Verónica

C.I. 060363640-8

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejo, 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, Diseño de Procedimientos de Trabajo para el Comercial Disprovit en el Área de Caja y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 15 de enero del 2016



Morocho Pilataxi Cecilia Verónica

C.I. 060363640-8

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios y a mis padres Ana Pilataxi, Ricardo Morocho, y a mis hermanos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Le doy gracias a mis padres Ricardo y Ana por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida seguir.

A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo. y por estar a mi lado en cada momento hoy. Mañana y siempre un agradecimiento muy especial a mis amigas por todo el apoyo que me brindado

También quiero dar gracias al Comercial DISPROVIT por su colaboración para la realización del proyecto de esta investigación.

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolla en la realidad del Comercial “DISPROVIT”, analizando sus procesos actuales en el área de caja, con el objetivo de documentar y mejorar dichos procesos, mediante el diseño de un manual de procedimiento que dirijan las actividades inmersas en los procesos mencionadas. El comercial “DISPROVIT” es una organización con un alto crecimiento desde su establecimiento, por lo que su administración consideró la importancia de contar con manuales de procedimientos que normen sus principales actividades en el área de caja, de manera que, al incrementar el número de personal y el volumen de operaciones, sea más ágil el entrenamiento de los colaboradores y más eficiente la supervisión del negocio.

Palabras claves: Manuales, procedimientos, control

ABSTRACT

The present work is developed in the reality of the Commercial "DISPROVIT", analyzing its current processes in the box area, with the objective of documenting and improving these processes, through the design of a procedure manual that direct the activities immersed in the processes Mentioned. The "DISPROVIT" commercial is an organization with a high growth since its establishment, reason why its administration considered the importance of having its manuals of procedures that regulate its main activities in the box area, so that, by increasing the number of personnel and the volume of operations, be more agile its training of the collaborators and more efficient the supervision of the business.

Key words: Manuals, procedures, control

ÍNDICE

Introducción.....	1
-------------------	---

Capítulo I

El Problema

1.1.Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Delimitación.....	4
1.1.2.Formulación del Problema	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5

Capítulo II

Marco Referencial y Metodológico

2.1. Marco teórico y Referencial.....	6
2.1.1. Teorías Generales.....	6
2.1.2. Teorías Sustantivas.....	7
2.2. Marco Metodológico	9
2.3. Población y Muestra.....	10
2.4. Métodos y Técnicas	10
2.5. Resultados	11

Capítulo III

Propuesta

3.1. Descripción de la Propuesta	12
--	----

Conclusiones.....	19
Recomendaciones.....	20
Bibliografía	
Bibliografía	21
Análisis del Antiplagio.....	23
Apéndices	244

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo proveer al Comercial “DISPROVIT” de manuales que estandaricen las actividades que llevan a cabo diariamente en sus operaciones de venta de mercadería, y de esta manera, proporcione a la gerencia una herramienta administrativa que agilice la supervisión de las actividades mencionadas, considerando los planes de crecimiento a corto y media plazo.

El área de caja se encarga principalmente de la recaudación de los ingresos de la venta de los productos del Comercial “DISPROVIT”, es importante que al terminar de implementarse el nuevo manual de procedimientos se consideren los cambios que afectarán a dicha área, los nuevos procedimientos para el personal de caja y de esta manera evitar confusiones en la realización de sus actividades al tener que acoplarse a las nuevas directrices.

El capítulo I se basa en la presentación del Comercial “DISPROVIT”, su problematización y delimitación.

El capítulo II presenta su teoría referencial, sustantivas, teóricas, metodologías y técnicas.

En el capítulo III se presenta la propuesta del manual de procedimientos para el área de caja del Comercial “DISPROVIT”, que incluye una introducción teórica, manuales, procedimientos, tareas y funciones.

Por las razones antes expuestas, se considera viable la aplicación de esta investigación en el área de caja y más aún al poder colaborar en una de sus necesidades que es la falta de un manual que documente los nuevos procedimientos que deberá realizar el personal de caja al terminar de implementarse el nuevo manual de procedimientos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Comercial “DISPROVIT” es una empresa familiar ubicado en el Cantón Naranjito del Provincia del Guayas, es evidente su lentitud en los procesos de despacho y cobranza de los bienes provoca lo que provoca un descontento a los usuarios. La empresa cuenta con un volumen considerable de clientes y este manual de procedimiento aportará a que se logre un servicio predecible, consistente y confiable.

La causa por la cual el Comercial “DISPROVIT” no lleva un control adecuado del área de caja, por la falta de un manual de procedimientos contables, lo cual causa pérdidas generales debido a la baja de capital por un mal manejo contable de sus operaciones y especialmente la interrelación entre los diferentes colaboradores de la organización dificultando el desarrollo pleno las funciones y procedimientos.

El Comercial carece de manuales de procedimientos que rigen al personal en la realización de sus funciones, esto provoca problemas laborales, tales como negligencias en las actividades, evasiva responsabilidad, irregularidad de funciones, desviación de la información.

Esta investigación fue realizada para establecer los debidos procedimientos para el área de caja, la cual presenta debilidad en sus procesos. Se proponen los mecanismos que se deben llevar a cabo para garantizar su adecuado control.

De acuerdo al planteamiento del problema sobre este estudio, surge la siguiente interrogante:

- ¿Cómo afecta la falta de un manual de procedimientos en el área de caja en Comercial DISPROVIT?

1.1.1. Delimitación

El presente trabajo se limita al diseño de procedimientos de trabajo para el área de caja del Comercial “Disprovit”, del cantón Naranjito, 2016.

1.1.2. Formulación del problema

¿De qué manera, El Comercial DISPROVIT se ve afectado al no contar con un manual de procedimientos para el área de caja?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procedimiento para el área de caja de Comercial “DISPROVIT”.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos que se realizan en el área de caja del Comercial “DISPROVIT”.
- Definir políticas para la gestión de caja del objeto de estudio.
- Diseñar procedimientos de trabajos para el área de caja del Comercial “DISPROVIT”.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL Y METODOLÓGICO

2.1. Marco teórico y Referencial

2.1.1. Teorías Generales

El manual de procedimientos es un instrumento de la información en el que se consigna en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para realización de las funciones de una o varias personas. El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimiento y a los puestos responsables de su ejecución. (Agualongo, 2015)

El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos y políticas diseñadas para asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de una entidad. El control interno es la base fundamental en toda actividad que abarca todas las operaciones derivadas de las actividades como

producción, finanzas, contabilidad, ventas, administración de la organización.
(Aguirre & Armenta, 2012)

Bajo estos antecedentes, podemos indicar la importancia de un manual de procedimiento dentro del área de caja, los mismos que contarán con una metodología apropiada para el proceso de información contable y en la garantía de una correcta gestión que evite la posibilidad de errores y fraudes.

2.1.2. Teorías Sustantivas

Relación entre Procedimientos, Métodos y Políticas

Los procedimientos se exponen para exteriorizar como crear el trabajo, es decir indicar y establecer una guía para la acción real de la labor y no para su especulación. El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en la que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. (Beth, 2016)

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales. En términos sencillos, una política define un resultado, en tanto que un procedimiento define los medios para hacerlo. (Beth, 2016)

Los métodos sin embargo son más minuciosos que un procedimiento. El método es la forma ordenada de efectuar un trabajo pasando al objetivo, así como al tiempo, costo y voluntad. Mientras el procedimiento marca una serie de etapas a

perseguir, el método se cuenta únicamente a una sola, exponiendo puntualmente como debe verificarse dicha etapa. (Beth, 2016)

Ventajas de usar un Manual de Procedimiento:

- Favorece en la enseñanza y capacitación del personal
- Ayudan en el proceso de estímulo al puesto de trabajo
- Determina en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Provee la interacción y la interrelación de las distintas áreas de la empresa.
- Permite una adecuada coordinación de las actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporciona una visión integral de la empresa a todo el personal

Puntos Principales para poder Elaborar un Manual de Procedimientos

- Se procede a definir el contenido cuales son las pautas y puntos esenciales como la introducción, objetivos, áreas de aplicación, los responsables, las políticas, la descripción de operaciones, los formatos, los diagramas de flujo y la terminología.
- Se procede a la recopilación de la información.
- Analizar mediante un estudio las áreas que componen la empresa
- Elaboración de inventarios de procedimientos
- Integración de la información como los archivos de la empresa es decir el gerente y sus colaboradores.

Revisión y Aprobación, Distribución e Implantación

Es conveniente permitir que los colaboradores tengan una inducción adecuada para realizar eficientemente su labor. Sin embargo, las circunstancias en ocasiones exigen que se formule un procedimiento anticipado. En todo organismo social existen ciertas actividades que deben llevarse a cabo exactamente de la misma manera. Por lo tanto, el procedimiento, la política y el método son necesarios para asegurar resultados productivos. (Gómez, 2013)

Sería bueno poder preparar una serie de políticas de empresa al inicio de la actividad comercial, y nunca tener que volver a retomarlas. No obstante, el libro de políticas y procedimientos debería ser pensado como un documento vivo, con el agregado de nuevas políticas, si surge la necesidad de hacerlo.

2.2. Marco Metodológico

De acuerdo al marco metodológico se lo puede determinar cómo no experimental ya que los fenómenos observados fueron tomados tal como se dan en su contexto natural, además es de tipo descriptivo porque se realizó el levantamiento de la información de los procesos que se lleva a cabo en la empresa. Además de ser exploratoria, se procedió a investigar los problemas que existen dentro de la empresa para encontrar una solución viable para la empresa.

Por lo antes expuesto se procedió a elaborar un cuestionario en donde se llevó a cabo la entrevista con el fin de verificar su efectividad y de allí se obtuvo los datos para elaborar las acciones correctivas al área de caja de este comercial, así como

también se aplicó un cuestionario con alternativas compuesto por diez preguntas a los funcionarios que llevan el control de caja.

2.3. Población y Muestra

Para nuestra investigación hemos definido el estudio de tres grupos poblacionales: por una parte, personal que labora en el área de caja, por otra parte, el Gerente General y finalmente los clientes del Comercial Disprovit.

2.4. Métodos y Técnicas

Los métodos que se usaron en el desarrollo de este proyecto son:

- **Analítico – Sintético.** – Este método nos permitió efectuar la tabulación de los datos que se lograron obtener por medio de las encuestas que se realizó a los clientes y colaboradores del comercial.
- **Inductivo – Deductivo.** – Este método nos permitió concluir los procesos operativos en la empresa y los resultados que se logró a través de la investigación, posteriormente para diseñar las conclusiones y recomendaciones de este estudio.

Las técnicas de investigación a emplear son:

- **Observación directa.** – Se visitó el Comercial “DISPROVIT” la misma que permitió recopilar la mayor información posible sobre el proceso administrativo - operativo llevado a cabo en las diferentes áreas que

mantiene la empresa. Observando que el comercial solo cuenta con una caja habilitada.

- **Entrevista.** – Esta técnica ayudo a obtener información de la persona encargada del control de caja, así como también dar a conocer al Gerente las novedades de dicha entrevista, con el propósito de recopilar información relevante y significativa, para lo cual se utilizó el cuestionario de preguntas abiertas y cerradas como instrumento para facilitar el conocimiento de las actividades y funciones que se llevan a cabo en la empresa.

2.5. Resultados

Hemos realizado el análisis de la encuesta que se efectuó al personal de caja del Comercial Disprovit en el cual se logró determinar que no conto con una inducción a su puesto de trabajo, y no ha recibido ningún tipo de capacitación sobre las normas y procedimientos del Comercial Disprovit.

También se entrevistó al Gerente del Comercial Disprovit, el mismo que manifestó los problemas que radican al no contar con un manual de procedimiento para el área de caja tales como el desconocimiento de sus funciones, duplicidad de las tareas.

Además, los clientes manifestaron su incomodidad debido a que existe solo una cajera y no contribuye a la solución de conflictos que se presenten en el puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. Descripción de la Propuesta

El objetivo del trabajo de investigación es proporcionar un manual que describa el proceso en el área de caja, que ayude al Comercial “DISPROVIT” a desarrollar un mejor control interno en esta área de importancia relevante, logrando así efectividad en la realización de cada una de sus actividades.

Se elabora este manual como una herramienta importante para el cumplimiento de los procedimientos en el área de caja de Comercial “DISPROVIT”, el cual permitirá la revisión y supervisión de cada actividad por parte de la administración. Cada colaborador tendrá pleno conocimiento de lo que debe realizar y cómo lo debe llevar a cabo, así como de las áreas que se relacionen con la actividad a desempeñar, sea compra o venta de mercadería.

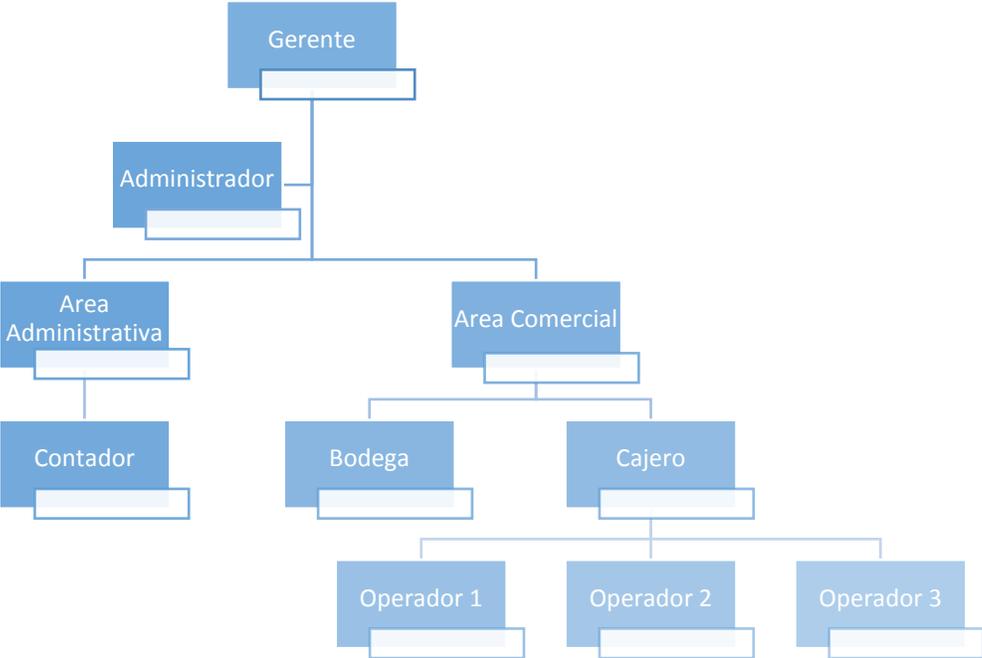
En definitiva, el manual de procedimiento evitará la duplicidad de actividades entre colaboradores, además, proporcionará fortaleza administrativa debido a que se

definirá claramente los controles en los procesos de cobranza de la mercadería, ganará agilidad en sus operaciones y minimizará el riesgo de irregularidades o errores.

Concepto de Caja

Se entenderá como gestión de caja a los procesos de recaudación fruto de las ventas, su custodia y control, hasta su depósito en las cuentas de Comercial “DISPROVIT”.

FIGURA No. 1
DISTRIBUCIÓN DEL ORGÁNIGRAMA DEL COMERCIAL “DISPROVIT”



Fuente: Elaborado por la autora del Proyecto

DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA EL COMERCIAL DISPROVIT EN EL ÁREA DE CAJA

1. Introducción

La implementación de un manual de procedimientos para el área de caja en Comercial Disprovit permitirá optimizar los procesos de control interno mediante las políticas y procedimientos reflejadas en el manual, orientadas al desarrollo y optimización de los procesos del área de caja, por ello es imprescindible su aplicación por parte del personal.

Se recomienda que el presente manual sea revisado periódicamente por la administración del comercial para identificar los nuevos cambios que se podrían realizar en un futuro de acuerdo a sus necesidades.

2. Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos que fortalezca el control interno en el área de caja del Comercial Disprovit.

3. Objetivos Específicos

- Minimizar el riesgo de irregularidades o errores en los procesos del área de caja.
- Fortalecer el control interno en el área de caja del Comercial “DISPROVIT”.

4. Descripción del Puesto de Caja

Se encarga del cobro del efectivo, por la venta de productos, adicionalmente se encarga de la atención de clientes, debiendo hacer entrega de los productos envasados adquiridos por los usuarios, además, debe mantener un control estricto de las facturas emitidas y, finalmente reportar a su superior el respectivo arqueo de caja y la cantidad de productos vendidos al finalizar su jornada de trabajo.

5. Perfil del Puesto de Caja

Poseer conocimientos informáticos básicos, ser amable con los clientes, destreza en el conteo de los billetes y cambio del dinero, tener experiencia como mínimo de un año, ser Bachiller, eficiencia en el puesto y disponibilidad.

6. Funciones del Puesto de Caja

- Ejecutar diariamente las operaciones de apertura y cierre de caja
- Escanear los productos y asegurar el correcto cobro a los clientes.
- Contar el dinero de la caja para garantizar que las cantidades sean las correctas.
- Retirar las etiquetas de los precios, los dispositivos especiales de seguridad y, si fuera necesario empaquetar las mercancías.
- Ocuparse de las devoluciones y los cambios.
- Mantener limpia y en orden la zona de caja y surtirla de cambio, de rollos para las cajas, fundas y otros artículos.

7. Ejecutar el sobre de remesa

- Realizar el cuadro diario de caja, detallando el total de la recaudación, sea este en monedas, billetes, cheques y bouchers.
- Elaborar el sobre de remesa, el mismo que contendrá el efectivo recordando, el informe de cuadro de caja, el mismo que será entregado a la administración para su depósito.

8. Tareas de Control en el Área de Caja

- Verificar el dinero no sea falso y si su derivación es legal.
- Las facturas deben ir firmadas con tinta de color azul.
- Verificar en la central de tarjeta de crédito (MasterCard, Visa, American Express, etc.), para requerir información sobre el pago de la cuenta.
- Corroborar el Boucher con los datos de la venta y de la tarjeta.
- Cerciorarse, si en el pago a través de cheques, que este tenga fondos.
- El sujeto encargado de la caja tiene como responsabilidad evidenciar y corroborar que los depósitos estén de acuerdo a lo informado por el sobre de remisión antes de ser firmado por el responsable.
- El cajero debe comprobar las sumatoria de los recibos generados del día, sumando: efectivo, cheques, tarjetas de crédito y débito para luego crear un total del dinero ingresado a la caja en su turno.

- Se crea el informe y se imprime, se firma por el cajero que entrega este turno con su pertinente documentación, el cajero que recibe turno deberá firmar el arqueo.

REMISIÓN DE FONDOS

Esta función es empleada por el cajero, para entregar el total de dinero que recibió durante su turno, a su jefe inmediato.

PROCEDIMIENTO:

Para abordar el procedimiento de cómo se debe encaminar el sobre de remisión de fondos, se empieza:

1. Poner el número del sobre, la fecha y la ciudad en el formato de sobre de remisión.
2. Comprobar y establecer el orden del dinero que entra a la caja, teniendo en cuenta que se incluye el dinero en efectivo, los Boucher y los cheques.
3. Realizar la separación de los billetes en sus concernientes denominaciones, igualmente con las monedas.
4. Instalar la cantidad de billetes de su concerniente calificativo, es decir, el número de billetes que hay de cada uno. En este paso omitimos los Boucher y los cheques, ya que de ellos no podemos referir la cantidad.
5. Para finiquitar la diligencia de este formato de remisión de fondos, debe firmar el cajero que lo procesa y el jefe inmediato que modifica con su respectivo número de identificación.

Para obtener una claridad de todo el procedimiento es conocer el formato de remisión de fondos, ya que nos ayudara para entender y mejorar los procedimientos.

POLÍTICAS

- Mantener papelería autorizada para la operación.
- Llevar con responsabilidad del control de los formatos oficiales, como credenciales.
- Todos los comprobantes deben ser impresos por el sistema
- Los depósitos deben de ser archivados en los folders correspondientes, se debe mostrar copias originales al jefe inmediato.
- Comprobar que la firma del formato sea legible, (como constancia de que se realizó)
- Llenar y firmar los formularios
- Añadir los Formularios Comprobantes, con sus facturas y recibos correspondientes.
- Todas las facturas o formatos, deben tener el nombre y los datos.
- Ordenar los billetes de acuerdo a su nomenclatura
- Al instante de entregar las ventas del día, revisar que la persona encomendada cuente bien el dinero y no perder de vista si está de acuerdo con el cuadro que usted realizó.
- El depósito de efectivo recomendado en caja se realizará de manera íntegra; y máximo al siguiente día de recomendado.

CONCLUSIONES

- La recaudación por los productos vendidos se encuentra concentrada en un solo lugar, sumada la excesiva afluencia de clientes en el área de caja ocasiona incomodidad en los usuarios.
- Un adecuado establecimiento de políticas y procedimientos escritos en un manual aumentará la eficiencia en el manejo de los recursos humanos y financiero.

RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de procedimientos de trabajo para el área de caja de Comercial Disprovit.
- De capacitar al personal del área de caja para que tenga claros los procedimientos que deben realizar, las políticas a aplicar y comprendan con mayor facilidad la información y los documentos que utilizan para obtener resultados más favorables en beneficio del comercial.
- Actualizar, cuando las circunstancias lo ameriten, el manual de procedimientos de trabajo para el área de caja de Comercial Disprovit.

Bibliografía

- Agualongo, F. (2015). *Manual de procedimientos para los supermercados "Mi Caserita" de la Ciudad de Ambato*. Ambato: UNIANDES.
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas. *Revista El Buzón de Pacioli*.
- Barcelo A, R. S. (2001). Incidence and prevalence of diabetes mellitus in the Americas. . *Revista Panam Salud Publica* , 300.
- Beth, P. (2016). *Definición de políticas y procedimientos*. Obtenido de Ehowenespañol: http://www.ehowenespanol.com/definicion-politicas-procedimientos-hechos_104330/
- Fraser, N. (2003). *Redistribution or Recognition*. Nueva York: Verso.
- Gómez, D. (2 de Mayo de 2013). *Administración de Recursos Humanos, Control y Gerencia General*. Obtenido de Devi Gómez Business Administration: <http://devigomez.blogspot.com/>
- Hernández C, M. C. (2009). *Fundamentos de Marketing*. México: Prentice Hall.
- Jaime Lopera. (2004). La culpa es de la vaca. En Marta Ines Bernal , *La felicidad es el camino* (págs. 29-30). Quito : Kilico.
- Kotler P, y. A. (2007). *Fundamentos de Marketng*. México: Prentice Hall.
- Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Buenos Aires : Addison-Wesley.
- Lamb C, H. J. (2006). *Marketing*. México: Thomson.
- Laraña, E. (1998). *Movimientos sociales* . Madrid : Alianza .
- Medina, A. S. (2003). *Didáctica general* , . Madrid: Prentice Hall.

Peter, P. (2006). *Comportamiento del Consumidor y Estrategias de Marketing* .
España : McGraw Hill.

Robertson, P. (1986). *Cómo animar y dirigir un grupo de trabajo*. Madrid: Ibérico
Europea de Ediciones.

Stanton W, E. M. (2006). *Fundamentos de Marketing* . España : McGraw Hill.

Surdo, E. (1998). *La magia de trabajar en equipo*. Buenos Aires: Granica.

The Linde Group. (s.f.). *Linde Healthcare Ecuador*. Obtenido de Linde Healthcare
Ecuador: <http://www.linde-healthcare.com.ec/>

Vicente, M. y. (2009). *Marketing y Competitividad* . México: Prentice Hall.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS_Cecilia Morocho.docx (D24187362)
Submitted: 2016-12-08 21:17:00
Submitted By: ozambranod@unemi.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

TESIS DE GRADO DE ROSADO SANCHEZ MARÍA .pdf (D18996624)
T Padilla - Pesantes 2016-12-06 urkund.docx (D24094500)
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
<http://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
http://dp.area-innova.com/mentor/process_improvement/resources/r0506f-e.pdf

Instances where selected sources appear:

11



ANEXOS

ANEXO No. 1

Naranjito, 04 de Noviembre del 2016

AUTORIZACIÓN

Por medio del presente documento se procede a dar autorización a la Srta. **MOROCHO PILATAXI CECILIA VERONICA** con C.I. **060363640-8**, egresada de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría-CPA realice su **TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO DE CARÁCTER COMPLEXIVO**, en el **COMERCIAL DISPROVIT** Ubicado en el Cantón Naranjito provincia del Guayas,

Para lo cual autorizamos a la egresada, para que pueda observar, tomar información, de nuestra entidad, en beneficio del desarrollo de su tema de estudio titulado, **"DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA EL COMERCIAL DISPROVIT EN EL AREA DE CAJA"**, mismo que la solicitante realiza, además se espera que éste caso práctico aporte mejoras a la entidad y ayude a aumentar el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Para fines convenientes.

Atentamente



PEDRO GUALAN APUGLLON
C.I. 0909501135
GERENTE

ANEXOS No. 2



ENTREVISTA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL COMERCIAL DISPROVIT EN EL ÁREA DE CAJA

1. ¿Ejecuta usted la apertura y cierre de caja de manera adecuada?

SI

NO

2. Elabora los reportes e informes de evaluación de acuerdo a las normas de seguridad establecidos a la empresa.

SI

NO

3. Conoce usted si la empresa cuenta con objetivos estratégicos.

SI

NO

4. Ha sido capacitada en su área de trabajo sobre las normas y procedimientos

SI

NO

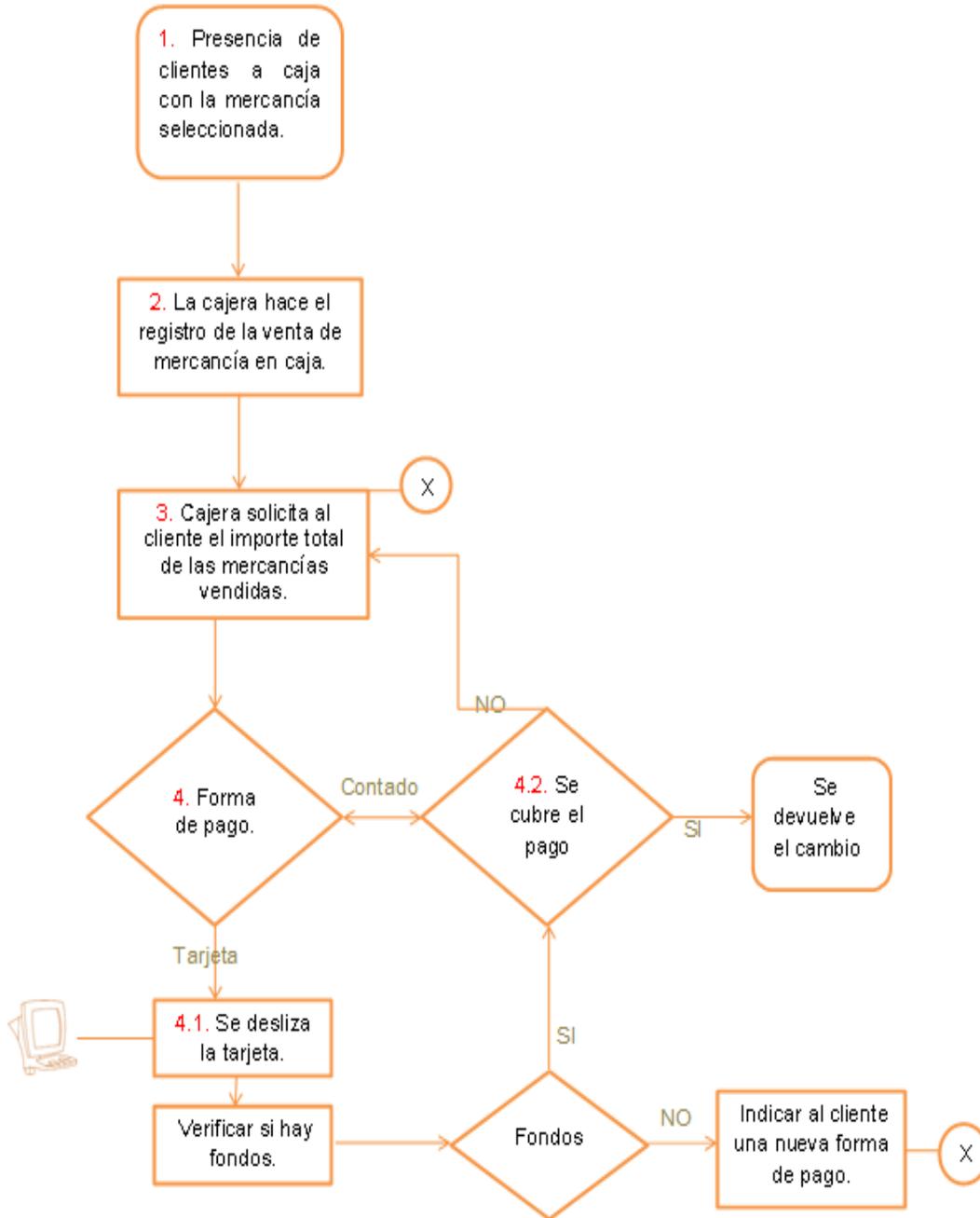
5. Ha recibido instrucciones por su Jefe inmediato sobre las promociones diarias de acuerdo a lo establecido por la empresa

SI

NO

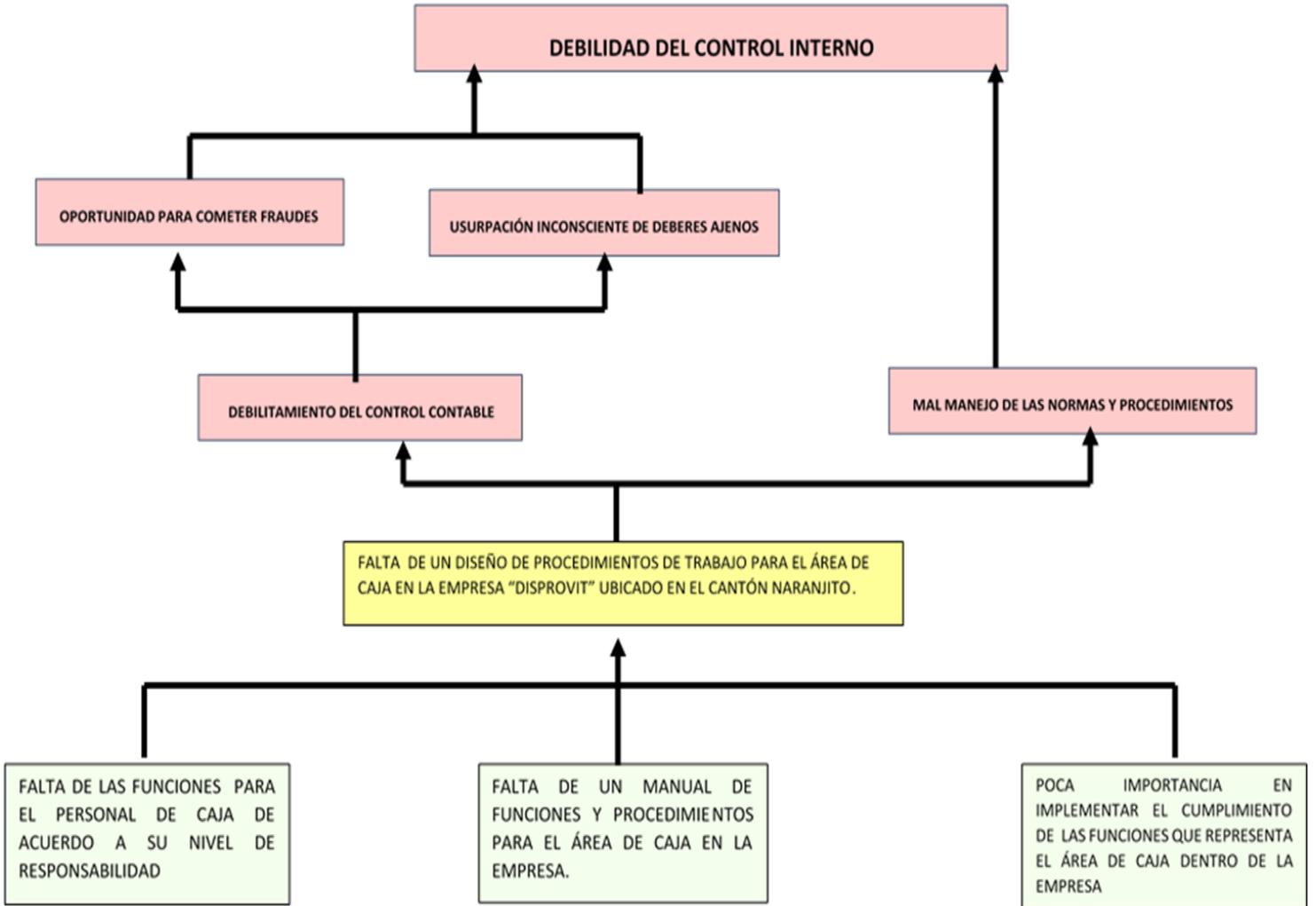
ANEXOS No. 3

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CAJA DEL COMERCIAL DISPROVIT



ANEXOS No. 4

ÁRBOL DEL PROBLEMA



Fuente: Realizado por la autora del proyecto

ANEXOS No. 5

