



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

**DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SALA DE
VELACIONES RESURRECCIÓN DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS
EXEQUIALES CON LA FINALIDAD DE CONTROLAR LOS
PROCEDIMIENTOS EXISTENTES EN DICHA ÁREA, UBICADA EN EL
SECTOR NORTE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO,
PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2018 - 2019**

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de
Tecnólogo en Administración Bancaria y Financiera**

AUTOR: Cruz Rodríguez Anahí Camila

TUTOR: Ing. Andrés Julián Gómez Velasco

Quito, abril 2019

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 22 de mayo del 2019

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **CRUZ RODRIGUEZ ANAHI CAMILA**, de la carrera de Administración Bancaria y Financiera, cuyo tema de investigación fue: **DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SALA DE VELACIONES RESURRECCIÓN DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS EXEQUIALES CON LA FINALIDAD DE CONTROLAR LOS PROCESOS EXISTENTES DENTRO DE LA EMPRESA, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2018-2019**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



GOMEZ VELASCO ANDRES JULIAN
Tutor de Proyectos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
SALAS JIMENEZ FRANCISCO
Delegado Unidad de Titulación



FREIRE GALLEGOS GEOVANNA-ESTEFANIA
Lector de Proyectos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
BURGA JAPAN MARIA FERNANDA
Directora de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pag.Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi Oe2-36 y
Bracamoros
Telf.: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Cruz Rodríguez Anahí Camila**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Cruz Rodríguez Anahí Camila

C.C: 172656657-1

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Cruz Rodríguez Anahí Camila** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **172656657-1** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIUS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SALA DE VELACIONES RESURRECCIÓN**

DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS EXEQUIALES CON LA FINALIDAD DE CONTROLAR LOS PROCEDIMIENTOS EXISTENTES EN DICHA ÁREA, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2018 – 2019 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Cruz Rodríguez Anahí Camila

C.C: 172656657-1

Quito, 22 de mayo de 2019

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado primeramente a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para comenzar el trabajo de titulación como de toda la carrera.

A mis padres Stalin y Patricia que supieron acompañarme en los momentos más difíciles durante toda mi carrera, por brindarme su apoyo y sobre todo por ser mi ejemplo a seguir de perseverancia, amor y sacrificio ya que siempre me enseñaron que los sacrificios tienen grandes recompensas. LOS AMO CON TODO EL CORAZON

A mi hermano Gabriel, mi pequeño, que constantemente supo acompañarme en los momentos de desvelo y frustraciones siempre dándome una palabra de aliento para motivarme aún más logrando que diera lo mejor de mi siendo su ejemplo de constancia para cumplir cualquier meta que se plantee. TE AMO MUCHO

Y a mi abuelita que cada día con su cariño y amor siempre estuvo presente y firme en su decisión de que siempre se puede dar más y que el rendirme nunca sería una opción, LA AMO

Anahí

AGRADECIMIENTO

Para comenzar quiero agradecer de manera especial al Ingeniero Andrés Gómez, por ser un excelente tutor y guía, por su dedicación y sobretodo su paciencia para saber enseñarme, ayudarme incondicionalmente, por ser más que un profesor y convertirse en un gran amigo de risas y enojos pero siempre ahí para brindarme su apoyo y confianza en todo momento. Esto no lo hubiera logrado sin él.

Además sin el apoyo de mis docentes, a cada uno de ellos, que me dieron las pautas para ser no solo una profesional sino una mejor persona.

A mis compañeros de clase por ser un apoyo académico y por ser las personas que son su carisma y forma de ser de cada uno sabiendo ayudarnos de la mejor manera para cada día esforzarnos más con optimismo y seguridad de lo que somos y lo que podemos llegar a ser.

Anahí

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. ANTECEDENTES	1
1.01. Contexto.....	1
1.02. Justificación.....	3
1.03. Matriz de Fuerzas T.....	4
CAPÍTULO II	7
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	7
2.01. Mapeo de Involucrados.....	7
2.01.01. Matriz de Involucrados	9
CAPÍTULO III	11
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	11
3.01. Árbol de Problemas	11
3.02. Árbol de Objetivos.....	14
CAPÍTULO IV	16

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	16
4.01. Matriz de Alternativas	16
4.02. Matriz de Impacto de los Objetivos.....	18
4.03. Diagrama de Estrategias	20
4.04. Matriz de Marco Lógico	23
4.05. Contextualización de la Matriz de Marco Lógico	27
CAPÍTULO V	29
5. PROPUESTA	29
5.01. Antecedentes.....	29
5.02. Descripción	30
5.03. Formulación.....	40
CAPÍTULO VI.....	41
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	41
6.01. Presupuesto	41
6.02. Cronograma	43
CAPÍTULO VII	45
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
7.01. Conclusiones.....	45
7.02. Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T.....	6
Tabla 2 Matriz de Involucrados	10
Tabla 3 Análisis de Alternativas	17
Tabla 4 Matriz de Impacto de los Objetivos	18
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	24
Tabla 6 Simbología ANSI.....	39
Tabla 7 Presupuesto del Manual	41
Tabla 8 Cronograma de Actividades.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados.....	8
Figura 2 Árbol de Problemas	13
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	15
Figura 4 Diagrama de Estrategias	22
Figura 5 Ciclo de Deming.....	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Manual de Procedimientos.....	50
Anexos 2 Fotos.....	89

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto tiene el objetivo de brindar un conocimiento más técnico sobre cuáles son las medidas de control que se pueden instaurar dentro del área de gestión financiera, para ello se realiza un manual en la que se consideran los procedimientos para cada una de las actividades que se ejecutan, siendo este una herramienta para uso del personal, estableciendo responsabilidades que garanticen el adecuado funcionamiento del mismo y por ende una mejor calidad en el servicio.

El presente proyecto podría considerarse una ayuda que incrementaría la estandarización, ya que se puntualiza paso a paso cada procedimiento, generando un ambiente laboral adecuado y una comunicación más asertiva, por tales motivos es necesaria y eficiente la implementación de un medio participativo que se complementaria con capacitaciones al personal, donde la participación tanto de trabajadores como de gerentes es indispensable para no crear incertidumbre y al contrario generar empoderamiento con su área de trabajo, compromiso y perseverancia para realizar sus funciones dentro de la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

Palabras Claves: medidas de control, procedimientos, manual, herramienta, responsabilidades, empoderamiento, compromiso, funciones.

ABSTRACT

The following project has the objective of providing more technical knowledge beyond the control measures that can be established within the area of financial management, so that a manual is made. They are executed, being this a tool for personal use, establishing responsibilities that guarantee the correct functioning of the same and therefore a better quality in the service.

The present project could have a help that would increase the standardization, since it will be punctuated step by step, more and more, an adequate work environment and a more assertive communication, for stories, it is necessary and efficient, the implementation of a participatory means that it will be complemented with staff training, where the participation of workers as managers is essential to avoid creating uncertainty and, on the contrary, to generate empowerment with their area of work, commitment and perseverance to carry out their duties within the company Sala de Velaciones Resurrección.

Keywords Words: control measures, procedures, manual, tool, responsibilities, empowerment, commitment, functions.

INTRODUCCIÓN

Según Martin G. Álvarez Torres, manifiesta que

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. Los manuales son a la organización, lo que los cimientos son a un edificio. El tenerlos, facilitan y soportan el crecimiento; no tenerlos, limitaría la(s) carga(s) y el número de pisos que el edificio podría soportar. (Torres, 1996, pág. 24).

De acuerdo a lo explicado en el párrafo anterior y vinculándolo al siguiente trabajo de titulación podemos explicar que, este manual es importante dentro de la empresa porque es una pequeña compilación de normas a seguir, en este caso dentro del área de gestión financiera, con la finalidad de permitir que los implicados puedan entender y realizar las actividades de una manera más coordinada, a la vez optimizando el tiempo de cada operación y si es el caso, a un futuro, les sirva de apoyo a los nuevos trabajadores ya que se lo va a realizar de una forma clara y comprensible.

Objetivo General.

- Diseñar y Elaborar un Manual de Procedimientos en donde se fijen los procedimientos y se controlen los movimientos para realizar las actividades correspondientes de acuerdo al área de gestión financiera para la empresa Sala de Velaciones Resurrección

Objetivos Específicos.

- Controlar las actividades que se realizan por parte de la(s) persona(s) encargadas del área de gestión financiera.
- Incentivar la propuesta de este proyecto con la colaboración y participación de todos los involucrados dentro de la empresa para su correcto uso.
- Determinar y fomentar los nuevos procedimientos del área para garantizar que el manual prevalezca y ayude en un futuro a nuevos trabajadores de la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

1.01. Contexto

Los manuales de procedimientos siempre se han destacado por ayudar a las organizaciones en todo el mundo a controlar cada uno de los procesos y ser una guía para que los trabajadores pudiesen llevar sus actividades de una manera más eficiente y ordenada reduciendo así los posibles errores, siendo el manual una decisión que toda empresa puede adaptar optima y positivamente.

En enero de 1965 se publicó por primera vez, desde la creación del IICA, un manual que concentro las instrucciones y procedimientos administrativos y de contabilidad que se habían emitido hasta esa fecha. Ese manual se denominó “Manual de Operaciones de Contabilidad”.

Fue editado con la idea de que sirviera como guía de las labores que tenían a su cargo las diferentes oficinas de Contabilidad y especialmente, las nuevas funciones asignadas a las oficinas administrativas de las Direcciones Regionales, con motivo de la descentralización de la contabilidad a nivel de sede de zona. En esa oportunidad, se estimo que esta publicación debía ser revisada periódicamente a efecto de agregar o modificar procedimientos de acuerdo con la experiencia recogida y el crecimiento constante de las actividades de la institución. (1993, pág. 5)

En el Ecuador podemos encontrar que existen varios formatos y diversos diseños de manuales de procedimientos ya sea para pequeñas, medianas o grandes empresas, así mismo pueden ser para empresas del sector público o privado en donde se implementa, de acuerdo a cada área, un manual distinto.

A una empresa le puede ser de gran ayuda llevar un manual de procedimientos puesto que cada trámite, operación, gestión y actividad pueden ser controladas de manera oportuna, por ello se los conoce como herramientas de control porque mantienen las actividades detalladas que se deben cumplir en un completo orden para que las personas encargadas puedan realizarlas sin ningún tipo de inconveniente.

Es relevante saber que el correcto manejo de los manuales de procedimientos en una organización facilita mucho el trabajo tanto de las personas encargadas de realizar los procedimientos como de las jefaturas, en la actualidad el tiempo es un factor primordial para cualquier negocio o empresa, un trabajador debe saber cómo planificar y organizar adecuadamente lo que tiene que hacer para realizarlo bien y de manera ágil.

Así mismo se puede decir que los manuales de procedimientos son un factor dinámico para la empresa, es una estrategia donde se encuentra ya establecido lo que se tiene que hacer y cómo se debe realizar, eso ayuda a optimizar tiempo y la empresa puede gestionar sus funciones más brevemente.

Por este motivo el presente proyecto tiene como objetivo crear una forma de trabajo óptimo y sincronizado donde se puedan realizar actividades puntuales para el correcto funcionamiento de una organización.

1.02. Justificación

Poseer y diseñar un manual de procedimientos en la actualidad para las organizaciones es una ventaja en cualquier aspecto sobre todo para el trabajador ya que permite que cumpla con el objetivo asignado en un tiempo considerable puesto que un manual permite la uniformidad de las actividades estandarizando el método mediante el cual se va a trabajar.

La creación de un manual de procedimientos es una idea que surge porque existe una necesidad, en este caso, la de igualar las funciones dentro del área de gestión financiera y que toda la información que se maneje tenga pasos que se deban seguir, con esto, se podría ayudar a eliminar los desaciertos y facilitaría el control del área, que sirve para que las actividades y los encargados de las mismas puedan realizarlas de forma unificada y responsable.

Por estas razones que se realiza este proyecto previo a la obtención del título, de la carrera de Banca y Finanzas para la empresa Sala de Velaciones Resurrección donde se desea implementar un Manual de Procedimientos con el propósito de cumplir las actividades y requerimientos con adecuado orden y control para el correcto desenvolvimiento del área de gestión financiera.

Además dicho proyecto se encuentra alineado particularmente dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 con el Eje N° 2: Economía al servicio de la sociedad. Donde podemos relacionarlo con el Objetivo N°5 el cual dice:

Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria. ((CNP), 2017, pág. 80)

Podemos aplicar este objetivo en la empresa para que esta genere más producción, en este caso, genere más rendimiento dentro del mercado donde se encuentra, incrementando los ingresos y aumentando al mismo tiempo la competitividad frente a las demás empresas.

1.03. Matriz de Fuerzas T

Podemos encontrar en la tabla posterior en análisis de fuerzas de la Matriz T donde nos presenta tres diferentes escenarios como son el problema central, situación empeorada y la situación mejorada.

Dentro del problema central podemos identificar la Carencia de planificación y control en los procedimientos existentes dentro del área de gestión financiera, con esta problemática se toma la situación empeorada la cual es la menos favorable que nos indica la Ineficiencia y retraso en las tareas y actividades encomendadas que corresponden al área. Además se analiza las fuerzas bloqueadoras que son las que impiden que se valla realizando el objetivo del manual de procedimientos, estas fuerzas pueden ser interpretadas como:

- Bajo control de los procedimientos establecidos dentro del área.
- Escases de planificación para las actividades designadas a cada trabajador.
- No sujetarse a la estandarización creando incertidumbre, confusiones y procedimientos incorrectos.
- Carencia de un sistema de comunicación asertiva por parte de los trabajadores y la gerencia.

La situación mejorada o problema resuelto es la versión favorable si se implementa de manera adecuada el manual de procedimientos provocando Organización, control interno y eficiencia por parte de los responsables del área con cada una de las actividades llevadas a cabo en la empresa, para realizar esto se designan fuerzas impulsadoras que son las que permiten que el objetivo pueda ser puesto en marcha, estas fuerzas pueden ser identificadas como:

- Establecer responsables para el control y registro de las actividades.
- Generar documentos con las planificaciones previamente verificadas para la mejora continua de las actividades.
- Definir la estandarización como parte fundamental de la metodología de trabajo en el área de acuerdo al manual de procedimientos.
- Implementación de recomendaciones y requerimientos netamente del área de trabajo.

De acuerdo a estos análisis tanto las fuerzas impulsadoras como las fuerzas bloqueadoras son ponderadas, cada fuerza en una escala del 1 al 5 donde encontramos que 1 = Bajo y 5 = Alto, cada uno correspondiente a dos indicadores como son:

(I) que va de acuerdo a la intensidad o impacto de cada una de las fuerzas con relación al problema central y con

(PC) que es el potencial de cambio o cuanto se puede rectificar cada una de las fuerzas para alcanzar el objetivo deseado.

*Tabla 1
Matriz T*

Situación Empeorada	Análisis de Fuerzas				Situación Mejorada
	Problema central				
Ineficiencia y retraso en las tareas y actividades encomendadas que corresponden al área.	Carencia de planificación y control en los procedimientos existentes dentro del área de gestión financiera.				Organización, control interno y eficiencia por parte de los responsables del área con cada una de las actividades llevadas a cabo en la empresa
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Establecer responsables para el control y registro de las actividades	3	4	4	5	Bajo control de los procedimientos establecidos dentro del área
Generar documentos con las planificaciones previamente verificadas para la mejora continua de las actividades	4	5	2	4	Escases de planificación para las actividades designadas a cada trabajador
Definir la estandarización como parte fundamental de la metodología de trabajo en el área de acuerdo al manual de procedimientos	3	5	4	5	No sujetarse a la estandarización creando incertidumbre, confusiones y procedimientos incorrectos
Implementación de recomendaciones y requerimientos netamente del área de trabajo	1	3	2	3	Carencia de un sistema de comunicación asertiva por parte de los trabajadores y la gerencia

Escala:

1= Bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

I=Intensidad (Impacto que da cada una de las fuerzas, al problema)

PC = Potencial de Cambio (Cuanto se puede rectificar cada una de las fuerzas)

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo de Involucrados

Con respecto a la situación actual de la empresa, corresponden los siguientes involucrados:

- Gerente Propietario
- Área de trabajo
- Empresa
- Clientes

El Gerente Propietario que es el encargado de controlar y supervisar el área de gestión financiera para que todas las actividades se cumplan correctamente.

El área de trabajo para el cual se realiza el proyecto ya que se dará a conocer el instrumento (manual) para que el trabajo se lo realice estandarizada mente.

La empresa, que es la base fundamental para la elaboración del manual y que nos brinda el apoyo para ayudar a mejorar el área de gestión financiera de la misma.

Los clientes que son parte de los beneficiados dentro del proyecto porque son los que demandan un servicio de calidad y rapidez.

Como competencia podemos encontrar a las demás empresas funerarias que están dentro del distrito metropolitano de Quito y que prestan de manera similar los mismos servicios que la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

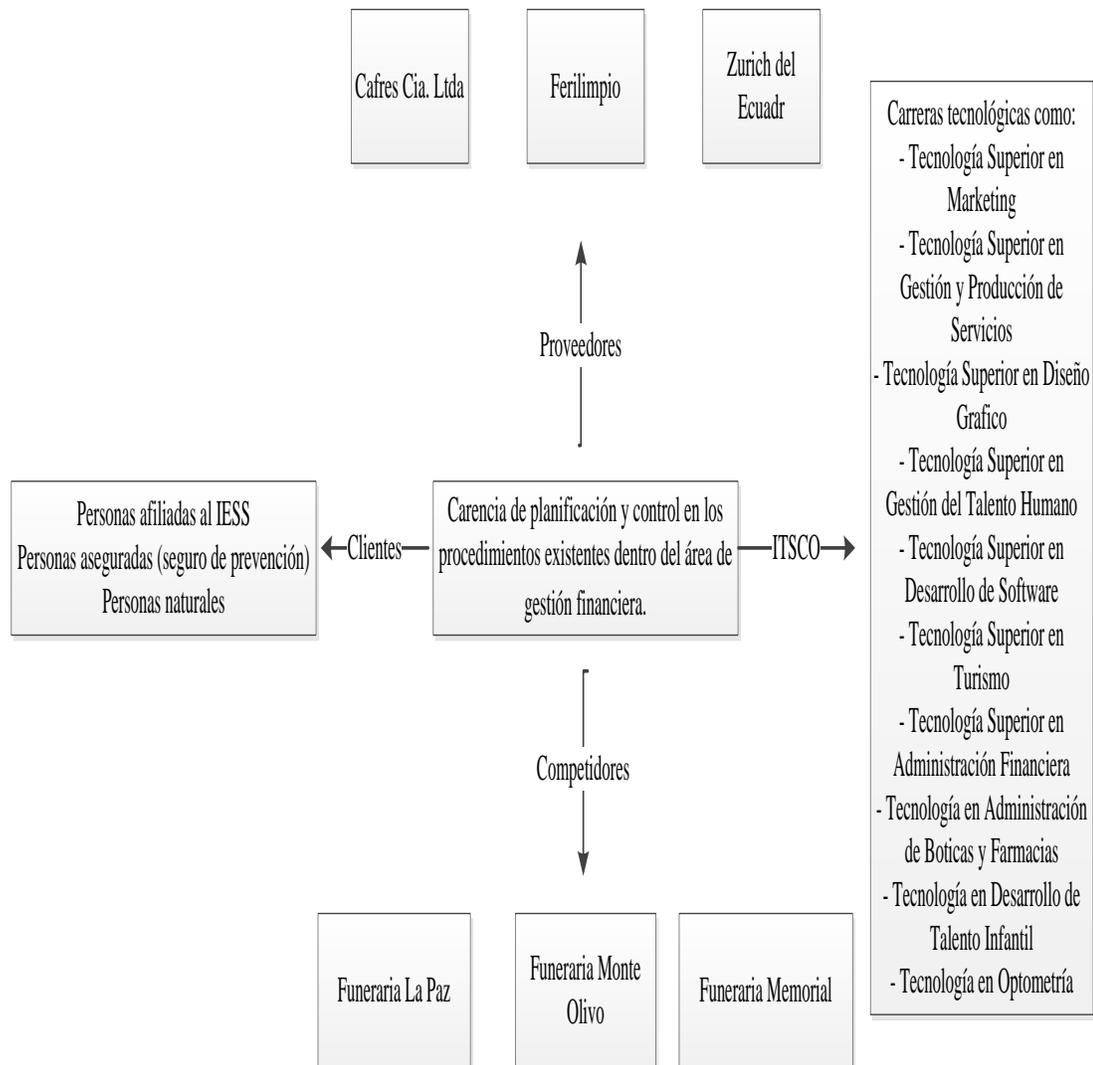


Figura 1 Mapeo de Involucrados

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

2.01.01. Matriz de Involucrados

Con la situación actual de y su análisis, podemos encontrar los siguientes involucrados

- Proveedores
- Clientes
- Competidores
- ITSCO

Con el problema principal encontrado se puede decir que una de las causantes es la carencia de un sistema de comunicación con los trabajadores.

Dentro de la matriz de involucrados se han colocado los distintos entes participantes que se ven involucrados directamente en la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

Para comenzar como primer involucrado tenemos a los Proveedores que son los encargados de proporcionar los materiales y equipos necesarios para que la empresa se maneje de forma correcta.

El segundo involucrado son los clientes que son la parte fundamental por la que la empresa debe tener una mejora continua y gestionar rápidamente las actividades que realiza.

Como tercer involucrado tenemos los competidores, ellos son de igual forma una parte esencial para que la empresa pueda identificar los puntos débiles que tienen con respecto al mercado en el que se está desarrollando.

Por último tenemos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera siendo los involucrados principales los estudiantes de las diferentes carreras hacia los cuales el

proyecto podría generar un enfoque para las futuras tesis y proyectos que se puedan realizar.

*Tabla 2
Matriz de Involucrados*

Involucrados internos / externos	Interés en el problema	Problemas percibidos Que problemas hay	Capacidades recursos y mandatos	Interés del proyecto (objetivos)	Conflicto y / o cooperación
CLIENTES	Incrementar y ampliar el reconocimiento de la empresa obteniendo el servicio sin ninguna dificultad	No llenar las expectativas y la inconformidad del tiempo y la demora que existe	Toma de Decisiones Evaluar los procesos	Destacar a la empresa por el servicio que presta y el control correcto que maneja	Aceptación de la nueva estandarización e interés la implementación de nuevas ideas e inspección continua
PROVEEDORES	Implementar un sistema para que los materiales sean entregados correctamente y a tiempo	Existe demoras en las entregas Inapropiado sistema de control de los materiales	Proporcionar materiales e insumos necesarios a la empresa Verificación del servicio	Ser parte del desarrollo y mejora de la empresa	Participación activa dentro del proceso Aceptación del proyecto para el ahorro de tiempo
COMPETIDORES	Saber que la empresa cuenta con mejores controles sobre la gestión financiera	Cientes conformes con otros servicios que no son los nuestros	Intensificar la mejora continua e impulsar el crecimiento de la empresa	Darse a notar por las diferentes empresas que ofrecen los mismos servicios	Formalizar alianzas para fortalecer nuevos conocimientos
ITSCO	Proporcionar ayuda para nuevas generaciones con los mismos conflictos	Falta de manuales dentro del área de gestión financiera en las empresas	Apoyo del tema del manual a realizar Evaluación y soporte para nuevos procesos	Incrementar la creación de nuevos temas e ideas de manuales de procesos para empresas	Costos altos para la implementación Aceptación y aprobación del tema

*Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018
Elaborado por: Anahí Cruz*

CAPÍTULO III

3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01. Árbol de Problemas

Problema Central:

Carencia de planificación y control en los procedimientos existentes dentro del área de gestión financiera.

Resumen Narrativo Causa – Efecto:

Son los elementos primordiales que producen la inexistencia del Manual de Procedimientos para la empresa Sala de Velaciones Resurrección dentro del área de gestión financiera.

En las causas podemos encontrar el primer factor que se concentra en la falta de conocimientos sobre los pasos que se deben seguir dentro del área, esto se da por parte de la gerencia que desconoce que tener un manual para la empresa y sobre todo para el área correspondiente es muy beneficiosos y esto ocasiona un bajo control en los procedimientos dentro del área de gestión financiera.

En el segundo factor podemos decir que existe una falta de comunicación que entre aéreas para poder realizar el trabajo de una mejor manera y por ende no existe una planificación de actividades para cada uno de los trabajadores.

Por otro lado tenemos los efectos que de acuerdo al proyecto se pueden visualizar a corto plazo (hasta 90 días) y mediano plazo (de 90 a 1 año)

Por la inexistencia de un manual de procedimientos para la empresa y la carencia de planificación y control en los procedimientos podemos encontrar las siguientes:

En el primer factor son los procedimientos incompletos que se pueden producir al no realizar actividades de forma estandarizada y así se produce una demora al momento de finalizar los trabajos que tienen que realizar presentando haciendo que los clientes de igual manera se sientan inconformes.

En el segundo factor la utilización inadecuada de las herramientas y la información que la empresa proporciona genera tiempos muertos y produce que los clientes sientan inconformidad, a causa de esto se puede decir que hay una baja calidad en los trabajos que cada trabajador realiza.

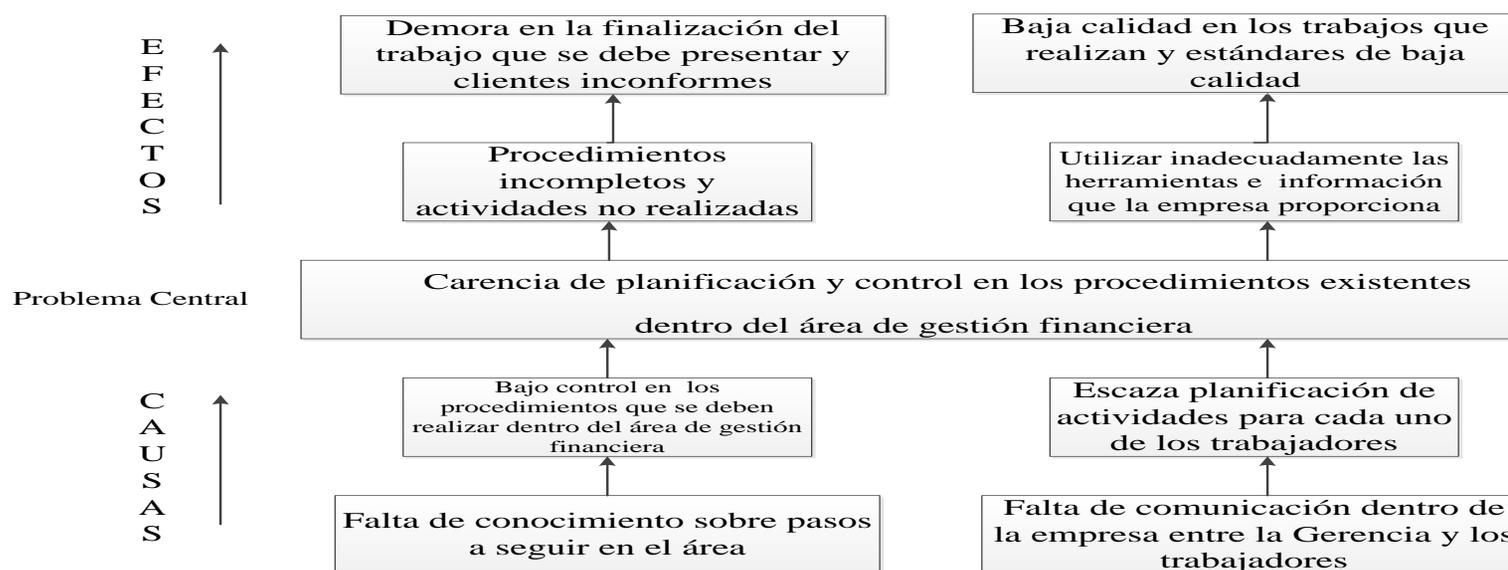


Figura 2 Árbol de Problemas

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

3.02. Árbol de Objetivos

Propósito:

Elaborar un manual de procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección

Resumen narrativo medio – fin:

Para la realización de un Manual de Procedimientos para la empresa Sala de Velaciones Resurrección se tiene que analizar dos aspectos que son los que influyen dentro del área de gestión financiera.

Como primer aspecto tenemos la implementación de los conocimientos sobre los pasos que se deben seguir para así organizar los controles de los procedimientos que se deben realizar dentro del área de gestión financiera.

En el segundo aspecto tenemos la comunicación asertiva como base primordial entre la gerencia y los trabajadores y así también planear las actividades que van a realizar cada uno de los trabajadores.

Observando todos las posturas que se acaban de mencionar podemos argumentar que el presente Manual de Procedimientos sería un instrumento para la satisfacción de los clientes completando con los procedimientos y realizando todas las actividades de forma ágil y oportuna brindando a los clientes satisfacción.

Asimismo el fin es satisfacer a los trabajadores aumentando la calidad de la prestación del servicio que ofrecen a toda la cartera de clientes con la que cuenta la empresa y finalmente operando con una a la calidad de los trabajos que se realiza como en los estándares que se tiene en la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

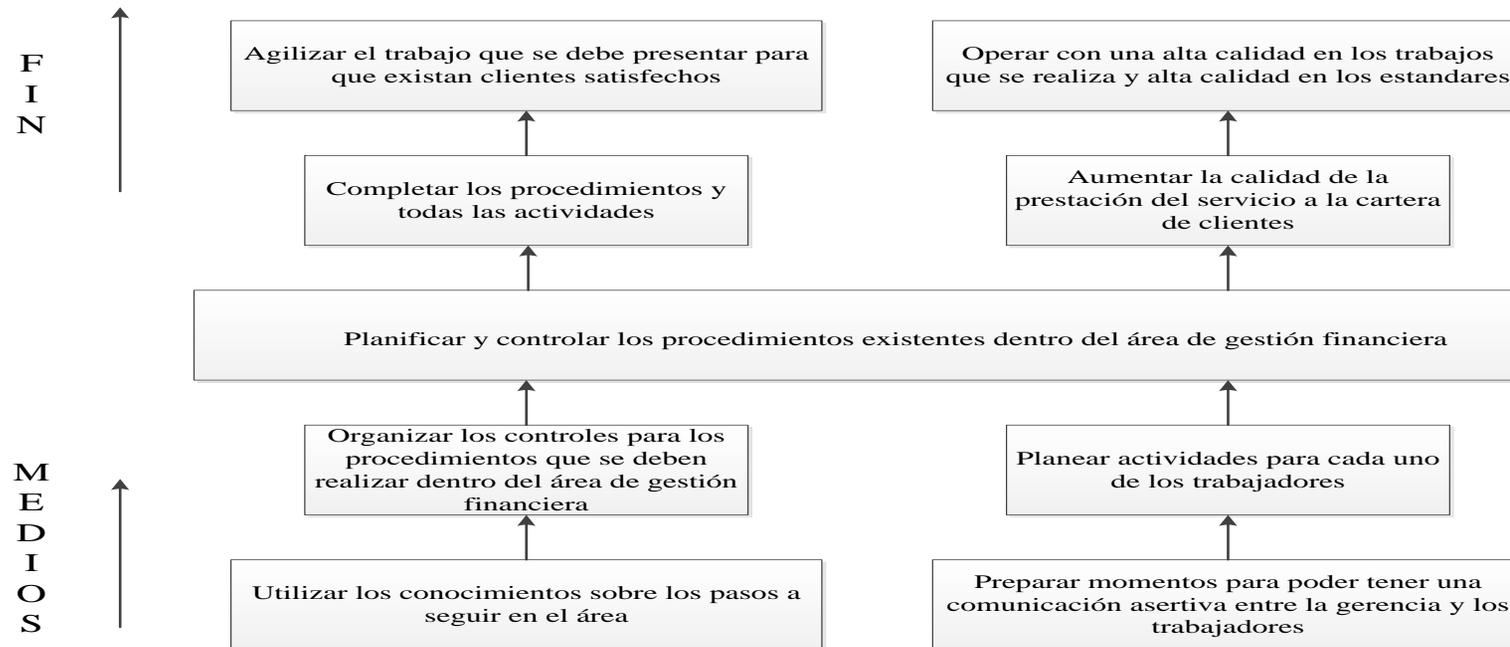


Figura 3 Árbol de Objetivos

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de Alternativas

Para el análisis de alternativas se utiliza: Impacto sobre el propósito, Factibilidad técnica, Factibilidad financiera, Factibilidad social y Factibilidad política, para así analizar y realizar cada uno de los objetivos específicos dentro de esta matriz

Los objetivos planteados dentro del proyecto, proponen una invitación para la mejora en el área de gestión financiera y la viable solución al problema que se encontró dentro de la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

Como primer objetivo tenemos, impulsar el correcto manejo de los procedimientos.

Segundo objetivo está la estandarización de los procedimientos para la mejora de los nuevos métodos

Tercer objetivo se encuentra, determinar el trabajo que se debe realizar de manera puntual y ordenada.

Cuarto objetivo está el definir roles para los trabajadores dentro del área.

Quinto objetivo es generar controles para brindar un servicio de alta calidad

Como sexto y último objetivo tenemos, mejorar la calidad del servicio para la cartera de clientes.

Cada una con su categoría dependiendo el grado de impacto de cada objetivo con ayuda de la escala donde 1 es bajo y 5 es alta.

Tabla 3
Análisis de Alternativas

Matriz de Análisis y Alternativas							
Objetivo	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Impulsar el correcto manejo de los procedimientos	5	5	5	4	3	22	Alta
Estandarizar los procedimientos para la mejora de los nuevos métodos	5	4	5	3	4	21	Alta
Determinar el trabajo que se debe realizar de manera puntual y ordenada	4	5	5	3	2	19	Baja
Definir roles para los trabajadores dentro del área	4	5	5	4	4	22	Alta
Generar controles para brindar un servicio de alta calidad	5	5	5	5	4	24	Alta
Mejorar la calidad del servicio para la cartera de clientes	4	5	5	5	4	23	Alta
Total	27	29	30	24	21	131	

Escala:

1= bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

4.02. Matriz de Impacto de los Objetivos

Dentro de la matriz de impacto de los objetivos encontramos: Factibilidad de lograrse, Impacto de género, Impacto ambiental/social, Relevancia y Sostenibilidad, donde se muestran los objetivos específicos comenzando desde:

Como primer objetivo tenemos, impulsar el correcto manejo de los procedimientos.

Como segundo objetivo podemos decir que es el estandarizar al personal para la mejora de los nuevos métodos.

En el tercer objetivo esta, conocer el trabajo que se debe realizar de manera puntual y ordenada.

Para el cuarto objetivo tenemos, definir roles para los trabajadores dentro del área.

El quinto objetivo trata de generar controles para brindar un servicio de alta calidad.

Como sexto y último objetivo podemos decir que tenemos, mejorar la calidad del servicio para la cartera de clientes.

En el interior de cada uno de los objetivos planteados podemos determinar el nivel de impacto de acuerdo a la escala donde 1 es bajo y 5 es alto, con sus respectivas categorías.

Tabla 4
Matriz de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja)	Impacto de Genero (Alta-Media-Baja)	Impacto Ambiental/social (Alta-Media-Baja)	Relevancia (Alta-Media-Baja)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja)	Total	Categoría
Impulsar el correcto manejo de los procedimientos.	Reglamentar cada procedimiento para utilizar adecuadamente el manual de procedimiento	Intensificar los controles y la participación de cada trabajador dentro del área	Colaboración activa de los trabajadores y una respuesta positiva por parte de los clientes	Mejora de las funciones de cada trabajador	Controles constantes dentro del área y de cada función de los trabajadores	22	Alta
	5	4	4	4	5		
Estandarizar al personal para la mejora de los nuevos métodos	Precisar los desaciertos y virtudes con respecto al trabajo que realiza cada uno	Utilizando el manual procedimientos de manera apropiada de acuerdo a lo que se encuentra establecido	Mejorar el cumplimiento y desempeño de los trabajadores	Progreso eficiente y correcto de las tareas encomendada	Capacitaciones adecuadas al personal del área cada año	23	Alta
	5	4	5	4	5		
Conocer el trabajo que se debe realizar de manera puntual y ordenada	Especificar estándares de calidad para el dominio de cada trabajo a realizar	Intercambio de conocimientos impartidos entre personal antiguo y personal nuevo	Conservar una comunicación asertiva con los clientes	Mantener un dialogo positivo entre la gerencia y los trabajadores	Fomentar la capacidad y aptitud de cada trabajador al momento de realizar cada actividad	18	Baja
	3	4	3	4	4		
Definir roles para los trabajadores dentro del área	Empoderamiento de cada trabajador para realizar sus labores diarias	Planteamiento de funciones hacia los trabajadores y la gerencia	Alto grado de participación dentro del área de gestión financiera	Desarrollar las actividades de manera optima y asertiva	Satisfacer de manera Correcta Las actividades establecidas	22	Alta
	4	5	4	5	4		

Generar controles para brindar un servicio de alta calidad	Proporcionar una supervisión continua por parte de los delegados de la empresa	Seguimiento de lineamientos y parámetros de acuerdo al manual	Establecer fichas para llevar los registros de cada actividad	Incentivar los intercambios de información con respecto a lo laboral	Contar con un adecuado control de las funciones para los involucrados dentro del área	24	Alta
	5	5	5	4	5		
Mejorar la calidad del servicio para la cartera de clientes	Fomentar el correcto dialogo para cada uno de los clientes	Impulsar el respeto entre trabajadores y clientes	Crear tolerancia con los clientes para una mejor atención	Garantizar un correcto trabajo para que no existan disgustos	Incitar un clima adecuado para el optimo desenvolvimiento de cada trabajador	24	Alta
	4	5	5	5	5		

Escala:

1= bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

4.03. Diagrama de Estrategias

El objetivo principal del diagrama de estrategias es identificar las actividades que se pueden realizar para de esa manera cumplir con dichos objetivos que planteaos durante el proyecto.

Así encontramos que dentro de la finalidad esta el controlar y organizar eficientemente los procedimientos para as actividades que se realizan dentro del área con la colaboración de los trabajadores.

Después identificamos que el propósito es, elaborar un manual de procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

Para alcanzar una acogida del manual por parte de los trabajadores y tener resultados que favorezcan al área de gestión financiera, podemos definir los siguientes componentes que nos ayudan a:

- 1) Capacitar al personal sobre las actividades que se van a realizar.

Proponiendo las siguientes actividades para este componente:

- Elaborar programas de capacitación anual.
- Capacitar al personal para la estandarización de procesos utilizando métodos como el feed back.
- Ejecutar evaluaciones de realimentación sobre las capacitaciones presentadas para verificar la eficacia del programa

- 2) Controlar y verificar los procedimientos que se ejecutan dentro del área.

Formulando las siguientes actividades:

- Definir funciones y responsabilidades para cada uno de los empleados.
- Realizar informes sobre las tareas que se realiza durante el día.
- Elaborar un cronograma de actividades para inspeccionar como se desenvuelve cada trabajador dentro del área.

- 3) Estandarizar la forma de trabajo para desarrollar las tareas de manera homogénea.

Planteando las siguientes actividades:

- Definir cada uno de los procedimientos presentes dentro del área de gestión financiera
- Definir un plan de motivación para el personal, para que se cumplan los procedimientos establecidos en el manual

- Gestionar talleres para concientizar la importancia de homogenizar el trabajo para que se disminuyan las perdidas y el tiempo de espera de los clientes.

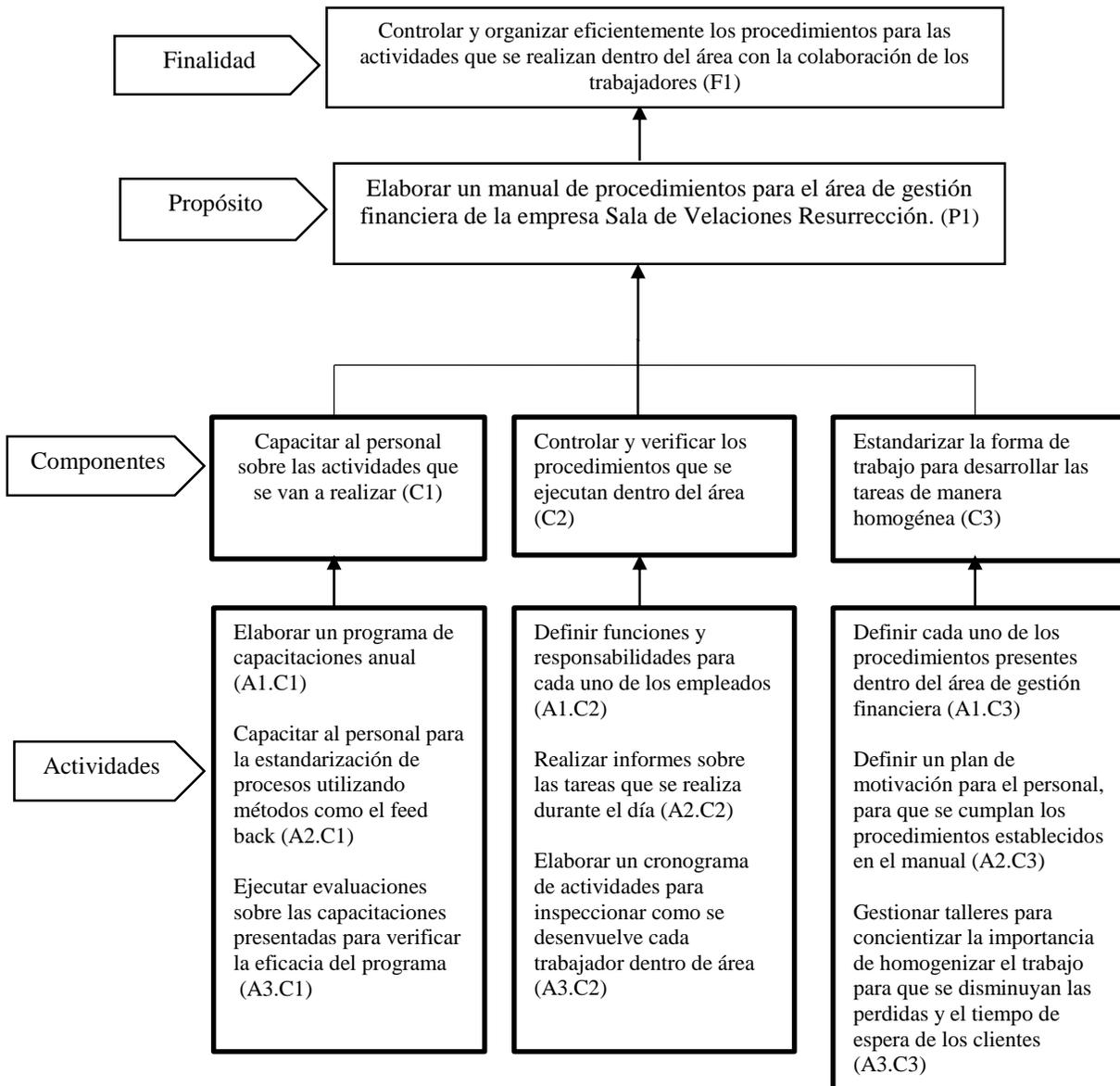


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

4.04. Matriz de Marco Lógico

Dentro de la matriz del Marco Lógico podemos identificar varios aspectos los cuales se deben desarrollar centralmente en el proyecto

Como primer aspecto tenemos la Finalidad del Proyecto (F.1.) donde se manifiesta que se va a controlar los procedimientos que se deben realizar dentro del área de gestión financiera.

Para el segundo aspecto se encuentra el Propósito de proyecto (P.1.) donde está el elaborar un manual de procedimientos para la empresa Sala de Velaciones Resurrección.

Dentro de los Componentes del proyecto se encuentran los siguientes:

Primer componente (C.1.) donde está el Implementar capacitaciones para el personal sobre las actividades que se deben realizar

En el segundo componente (C.2.) se encuentra el Incrementar el control en los procedimientos y verificar constantemente las actividades dentro del área

En el tercer y último componente (C.3.) se encuentra el desarrollar una forma de estandarización para que el trabajo sea equitativo y regulado

Tabla 5
Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores		Medios de Verificación	Supuestos
	Enunciado	Forma de calculo		
Finalidad del Proyecto	F.1. Controlar los procedimientos que se deben realizar dentro del área de gestión financiera	Mide el trabajo en los procedimientos de acuerdo al control para el trabajo de calidad de la gestión financiera Frecuencia: Mensual	# de procedimientos que se Deben Realizar / # de procedimientos controlados establecidos *100	Revisión mensual de cada procedimiento realizado Todos los trabajadores del área de gestión financiera realizan al 100% cada procedimiento de acuerdo al manual el año 2019
Propósito del Proyecto	P.1. Elaborar un Manual de Procedimientos para la empresa Sala de Velaciones Resurrección	Mide el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual para el funcionamiento optimo del área de gestión financiera Frecuencia: Mensual	# de procedimientos elaborados / # procedimientos planteados *100	Manuales de Procedimientos instaurados y ejecutados Procesos del área de gestión financiera correctamente controlados y estandarizados
Componentes del Proyecto	C.1. Implementar capacitaciones para el personal sobre las actividades que se deben realizar	Mide el cumplimiento con respecto a las capacitaciones impartidas y además se demuestra que los trabajadores adquirieron los conocimientos de manera optima, reflejando la efectividad de las capacitaciones midiendo si se cumplió con el objetivo planteado para los trabajadores Frecuencia: Mensual	# de capacitaciones planteadas/ # capacitaciones realizadas *100 # de trabajadores que aprueben la retroalimentación / # de trabajadores que acudieron a las capacitaciones *100 # de metas cumplidas / # de metas pensadas *100	Cronograma de temas a presentar en las capacitaciones de acuerdo a lo establecido en el manual Todos los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para ejecutar su trabajo dentro del área

Actividades del proyecto	Detalle	Presupuesto	Medio de Verificación	Supuestos
C.2. Incrementar el control en los procedimientos y verificar constantemente las actividades dentro el área	Mide la eficacia de los procedimientos en las actividades Frecuencia: Mensual	# de procedimientos planeados mensuales / # de actividades realizadas mensuales	Informes mensuales de actividades realizadas en el área de gestión financiera	Excelente trabajo por parte de los empleados en todas las actividades a realizar
C.3. Desarrollar una forma de estandarización para que el trabajo sea equitativo y regulado	Mide la forma de trabajo igualitario con respecto a los procedimientos programados en el manual prestando un servicio de calidad hacia los clientes Frecuencia: Mensual	Procedimientos a realizar por los trabajadores / Trabajos realizados de manera ordenada y sistematizada	Informe de la gerencia del método de trabajo de cada empleado	Gerencia y clientes satisfechos por la forma de trabajo del área de gestión financiera
Actividades:	A1.C1. Elaborar un programa de capacitación anual	\$ 200,00	Evaluación como forma de control sobre la capacitación	Conocimientos adquiridos por parte de los trabajadores del área y un entendimiento claro de lo que se va a realizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Insumos de oficina • Manual de procedimientos • Análisis del trabajo a realizar Frecuencia: anual			
	A2.C1. Capacitar al personal para la estandarización de procesos utilizando métodos como el feed back.	\$400,00	Cronograma de enseñanza para las capacitaciones a los trabajadores de acuerdo a la socialización del manual	Aceptación de los trabajadores sobre la instrucción impartida dentro de la capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Computador • Lugar para la capacitación • Material para los oyentes (lápices, hojas) Frecuencia: anual			
	A3.C1. Generar retroalimentaciones sobre las capacitaciones presentadas	\$40,00	Revisión de las evaluaciones correspondientes a las capacitaciones impartidas	Productividad y trabajadores más activos en la prestación del servicio
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Apuntes • Computador • Material de evaluación (hojas impresas) Frecuencia: anual			

A1.C2. Definir funciones y responsabilidades para cada uno de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> Insumos de oficina computador Frecuencia: mensual	\$70,00	Inspección de los procedimientos que realizan los trabajadores	Actividades realizadas de manera ordenada y controlada
A2.C2. Realizar informes para coordinar las actividades que se realizan durante el día	<ul style="list-style-type: none"> Computadora Material de apoyo (lápices, hojas) Frecuencia: mensual	\$50,00	Informes presentados a la Gerencia por parte de cada uno de los trabajadores del área	Trabajadores conformes con el trabajo asignado y actividades correctamente elaboradas
A3.C2. Diseñar cronogramas de actividades para inspeccionar el desenvolvimiento dentro del área	<ul style="list-style-type: none"> Inspección de lugar de trabajo Computador Material de apoyo (lápices, hojas) Frecuencia: mensual	\$50,00	Check list estructurados y revisados por parte de la Gerencia	Informes presentados correctamente y clientes satisfechos con el servicio
A1.C3 Definir cada uno de los procedimientos presentes dentro del área de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Computador Inspección de trabajo Insumos de oficina Frecuencia: anual	-	Estándares de actividades	Adecuado manejo de los procedimientos establecidos en el manual
A2.C3. Reconocer y motivar al personal para que cumpla de manera eficiente con los procedimientos establecidos	<ul style="list-style-type: none"> Computador Frecuencia: Mensual	-	Clientes satisfechos con el control y la eficiencia de los trabajadores	Personal activo y satisfecho utilizados las herramientas presentadas (manual)
A3.C3. Concientizar a los trabajadores para que sepan la importancia del trabajo estandarizado y sus beneficios	<ul style="list-style-type: none"> Computador Inspección de las actividades Frecuencia de cálculo: Mensual	-	Trabajos realizados de acuerdo a la concientización	Trabajadores diligentes y Gerencia satisfecha con su trabajo

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

4.05. Contextualización de la Matriz de Marco Lógico

Para la realización del Manual de Procedimientos para el área de gestión financiera dentro de la empresa Sala de Velaciones Resurrección y dentro de la Matriz de Marco Lógico se es necesario el establecer actividades las cuales son:

Para la primera actividad se encuentra:

- Elaborar un programa de capacitación anula
- Capacitar al personal para la estandarización de procesos utilizando métodos como feed back
- Generar retroalimentaciones sobre las capacitaciones presentadas

Para la segunda actividad se encuentra:

- Definir funciones y responsabilidades para cada uno de los empleados
- Realizar informes para coordinar las actividades que se realizan durante el día
- Diseñar cronogramas de actividades para inspeccionar el desenvolvimiento dentro del área

Y como última actividad se encuentra:

- Definir cada uno de los procedimientos presentes dentro del área de gestión
- Reconocer y motivar al personal para que cumpla de manera eficiente con los procedimientos establecidos.
- Concientizar a los trabajadores para que sepan la importancia del trabajo estandarizado y sus beneficios.

Además dentro de cada actividad se detalla el presupuesto de acuerdo al proyecto.

Cada actividad se determina mediante los tres principales componentes:

- Implementar capacitaciones para el personal sobre las actividades que se deben realizar.
- Implementar el control en los procedimientos y verificar contantemente las actividades dentro del área.
- Desarrollar una forma de estandarización para que el trabajo sea equitativo y regulado.

Cada uno de los mencionados componentes son fundamentales ya que por medio de estos se puede cumplir con el propósito de la elaboración del manual de procedimientos con la finalidad de controlar los procedimientos que se encuentran dentro del área de gestión financiera.

Por último podemos señalar que dentro de cada componente, propósito y finalidad se encuentran indicadores para la correcta evaluación y para poder medir el nivel en el que se cumple cada uno de estos.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.01. Antecedentes

El implementar un manual para los procedimientos que se realizan en e área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección brinda una ventaja para los encargados de esa área, como para los clientes que la empresa posee y a su vez se la puede considerar como una gran oportunidad para la empresa la cual nunca ha contado con ningún tipo de manual.

Así se podrá dar un direccionamiento a las actividades que se realizan, también la Gerencia al haber accedido a la realización de este proyecto está apoyando a sus trabajadores con respecto al correcto orden en la actividad que se realice de acuerdo al área donde va enfocado este manual.

Para poder lograr un adecuado desenvolvimiento de los trabajadores y un servicio más optimo es indispensable la colaboración de todos dentro de la empresa, en la puesta en marcha del proyecto, en poner la correcta atención en las capacitaciones y sacar dudas si algún punto no está del todo claro.

Proporcionar un control también es una manera adecuada de inspeccionar que el manual tenga un correcto uso y que los lineamientos planteados hayan sido comprensibles y se los tome con las debidas precauciones.

Dentro de este instrumento se encuentra detallada cada una de las actividades para realizarlas de una manera sucesiva, proporcionando un apoyo a las tareas que se realizan y saber cuáles han sido las fallas para adaptar mejoras y corregir equivocaciones para presentar un estándar de calidad y un servicio adecuado.

La gerencia como pilar fundamental de la empresa debe mantener un compromiso con respecto a las evaluaciones y retroalimentaciones que se deben efectuar para manejar una adecuada comunicación y aparte llevar los registros que cada trabajador debe realizar para hacer cumplir con lo indicado en las charlas, así se demostrara que tanto como los empleados y la gerencia están realizando lo estructurado de la mejor manera siendo responsables cada uno con su deber asignado.

5.02. Descripción

Se crea un manual para poder controlar los procedimientos dentro del área de gestión financiera con la idea de fomentar una estandarización entre trabajadores que se encuentran en la empresa y para futuras generaciones que podrían llegar, nace por la observación de que dentro de la empresa no se registra una vigilancia en el trabajo que realizan los empleados y por ende tampoco existe una comunicación asertiva.

Tampoco dentro de la empresa durante todos estos años de constitución se ha implementado un manual para ningún área de la misma, por ende se plantea la propuesta de realizar el manual y aparte que pueda permitir una participación adecuada que viene de parte de la Gerencia y una participación activa por parte de los trabajadores.

Para la elaboración de este proyecto se toma en cuenta tres estrategias principales que son necesarias para sobrellevar el manual como son: el control y la verificación adecuado de los procedimientos, la estandarización de que las actividades que deben realizar los trabajadores y por último la capacitación que se debe fomentar para que se puedan incrementar los conocimientos sobre lo positivo del manual y como este proporciona la correcta ayuda para solucionar los problemas que existen y los clientes se sientan completamente satisfechos.

El proyecto que se lo encuentra ya realizando y proponiendo dentro de la empresa y este proporciona una motivación adecuada para los trabajadores ya que es una propuesta con un contenido de calidad plasmando de manera organizada los informes, los cronogramas de las actividades, con las funciones que cada uno debe realizar , al igual que las capacitaciones y las retroalimentaciones que se va a ejecutar dentro de la empresa y que va dirigida a las personas que son parte del área de gestión financiera.

Se propone también una herramienta como es el Focus Group que nos permite recopilar información, contestando diversas preguntas para que exista una adecuada interacción entre los participantes, nos ayudara a determinar lo que los trabajadores piensan al respecto sobre esta nueva metodología de trabajo, lo cual es sumamente importante ya que ellos van a ser lo que realicen este nuevo cambio o mejora en si dentro de su área de trabajo.

Por ello se propone realizar esta actividad una vez cada cierto tiempo que la Gerencia lo requiera o que se pueda proponer como actividad frecuente para conocer inquietudes, ideas, opiniones o simplemente como se sienten con el manual que se está realizando, si

va acorde con sus necesidades y alguna sugerencia que se pueda comentar dentro de la actividad.

Realizar este tipo de actividades generará una comunicación más abierta dentro de la empresa y asertiva entre los trabajadores y la gerencia puesto que al momento de tener una buena comunicación se genera un buen ambiente de trabajo y tanto como los trabajadores y la gerencia terminaran satisfechos.

El propósito de implementar un manual de procedimientos se origina por la ventaja de tener un mayor control en los procedimientos del área de gestión financiera por parte de la Gerencia y vigilar que el trabajo que se realiza en la empresa por parte de trabajadores dentro de dicha área sea el más óptimo.

Encontrando un método el cual es eficiente y se acopla a las exigencias de la empresa, siendo este método el Ciclo de DEMING. O conocido como el circulo PDCA.

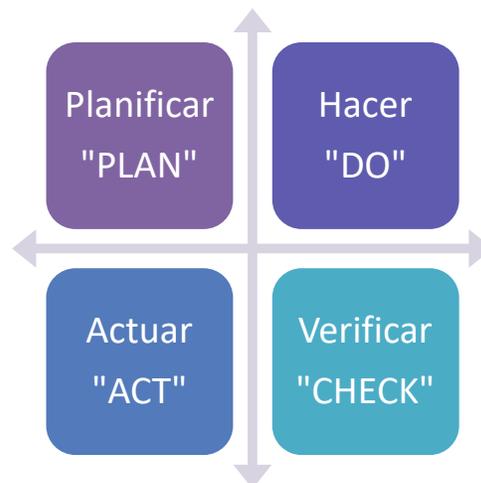


Figura 5 Ciclo de Deming

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

Para realizar la planificación se debe tomar en cuenta lo que la empresa requiere en unión con sus trabajadores, este método se lo aplica de acuerdo a las observaciones realizadas en los lugares de trabajo y la manera en cómo actúan de acuerdo a las actividades que deben realizar.

Realizar el manual de acuerdo a lo planificado y actuar de acuerdo a lo establecido permite que la empresa pueda realizar de manera correcta sus actividades con el correspondiente control.

Las capacitaciones son fundamentales ya que las actividades que van a realizar los trabajadores deben ser correctamente explicadas y manifestadas a todo el personas que se encuentre dentro del área y sobre todo a Gerencia que como autoridad es la parte que mas debe conocer sobre el manual a implementar para las debidas correcciones y verificaciones.

Una vez aclaradas las herramientas que se van a utilizar se procede a realizar el Manual de Procedimientos que proporciona paso a paso la información que deben seguir los trabajadores para la correcta ejecución de las actividades operando de manera acertada y también la Gerencia tendrá a disposición dicho manual para la revisión y control adecuado del mismo.

Dentro de la parte legal podemos encontrar que cada procedimiento de las actividades que se realizan va de acuerdo a las normas que la plataforma del SRI nos presenta y es la siguiente:

Facturación:

- Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 396 de 28 de diciembre de 2018 Refórmese las

Resoluciones No. NAC-DGERCGC17-00000430 y la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000191 que refiere al uso de comprobantes electrónicos.

- Resolución NAC-DGERCGC18-00000175 Suplemento de Registro Oficial 243 de 17 de junio de 2018 Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000428, que expide las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de impresoras fiscales
- Resolución NAC-DGERCGC18-00000191 Suplemento de Registro Oficial 234 de 4 de mayo de 2018 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
- Resolución NAC-DGERCGC17-00000460 Suplemento de Registro Oficial 72 de 5 de septiembre de 2017 Establecer las normas generales para la emisión de facturas electrónicas por parte de los sujetos pasivos que contraten, promuevan o administren la prestación de espectáculos públicos.
- Resolución NAC-DGERCGC17-00000430 Suplemento de Registro Oficial 59 de 17 de agosto de 2017 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica. (SRI, SRI Facturación Electrónica, 2018)

Ingresos y Egresos:

- Impuesto a la Renta: Título I Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

- Impuesto a la Renta: Título I Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario.
- Beneficios tributarios para personas con discapacidad: Art. 6 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades.
- Comprobantes de venta: Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios. (SRI, SRI Impuesto a la Renta, 2018)

Retenciones:

- Referencia: Artículo 43-44-45, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno;
- Resolución NAC - DGER2008 - 0250 publicada en el R. O. 299 del 20/03/2008;
- Resolución NAC - DGER2008 - 0512 publicada en el R. O. 325 del 28/04/2008;
- Decreto Presidencial publicado en el R.O. 497-S DEL 30/12/2008.

Sanciones:

El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

1. De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos el valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se efectuaron, o que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos.

2. El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por la Ley Orgánica de Régimen Tributario. El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses correspondientes, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en el Código Tributario.

3. La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario.

Referencia: Artículo 50, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (SRI, SRI Retenciones en la Fuente, 2018)

Liquidaciones:

El SRI mediante de Resolución NAC-DGERCGC12-00144 emitida en el Registro Oficial # 678 del 9 de abril establece las normas para la emisión de liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios

Art. 13.- Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios. - Las liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios se emitirán y entregarán por los sujetos pasivos, en las siguientes adquisiciones:

a) De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por personas naturales no residentes en el país, en los términos de la Ley de Régimen Tributario Interno, las que serán identificadas con sus nombres, apellidos y número de documento de identidad;

b) De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por sociedades extranjeras que no posean domicilio ni establecimiento permanente en el país, las que serán identificadas con su nombre o razón social;

c) De bienes muebles y de servicios a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, ni inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), que por su nivel cultural o rusticidad no se encuentren en posibilidad de emitir comprobantes de venta;

d) De bienes muebles y servicios realizadas para el sujeto pasivo por uno de sus empleados en relación de dependencia, con comprobantes de venta a nombre del empleado. En este caso la liquidación se emitirá a nombre del empleado, sin que estos valores constituyan ingresos gravados para el mismo ni se realicen retenciones del impuesto a la renta ni de IVA; y,

e) De servicios prestados por quienes han sido elegidos como miembros de cuerpos colegiados de elección popular en entidades del sector público, exclusivamente en ejercicio de su función pública en el respectivo cuerpo colegiado y que no posean Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo.

Con excepción de lo previsto en la letra d) del presente artículo, para que la liquidación de compras de bienes y prestación de servicios, den lugar al crédito tributario y sustente costos y gastos, deberá efectuarse la retención de la totalidad del impuesto al valor agregado y el porcentaje respectivo del impuesto a la renta, declararse y pagarse dichos valores, en la forma y plazos establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Las liquidaciones de compra emitidas a contribuyentes que se encuentren inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a la fecha de la transacción, no servirán para sustentar crédito tributario y costos y/o gastos para efectos de impuesto a la renta e impuesto al valor agregado. (Abaco).

Una vez identificados los procedimientos que se manejan, este manual se lo ejecuta de la siguiente forma:

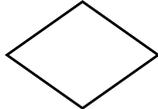
- Facturas
- Ingresos
- Egresos
- Retenciones
- Liquidaciones

Dentro de cada uno se establecerá un formato el cual deberá contener la siguiente información:

- Objetivos generales
- Objetivos específicos
- Alcance
- Definiciones
- Base legal
- Detalle de cada procedimiento

A parte, para poder especificar las actividades se utiliza como una herramienta de ayuda el diagrama de flujo con simbología ANSI para cada procedimiento con su responsable asignado. ANSI se la utiliza mediante símbolos los cuales van a ser detallados uno a uno a continuación:

Tabla 6
Simbología ANSI

Símbolo	Significado	Concepto
	Inicio / fin	Inicio o fin del diagrama.
	Actividades	La realización de una actividad que tiene que ver con un procedimiento.
	Documentos	Elaboración de un documento que tenga que ver con la actividad.
	Decisiones	Toma de decisiones, verifica si cumple o no con dicha actividad.
	Conector en igual página	Indica que existe una continuidad del diagrama en la misma pagina
	Conector en diferente página	Indica que existe una continuidad en diferente página.
	Conector	Establece orden entre cada actividad.

Fuente: Investigación de campo, empresa Sala de Velaciones Resurrección, 2018

Elaborado por: Anahí Cruz

De acuerdo a lo detallado, podemos demostrar que la siguiente propuesta ayuda a la organización de las actividades que tiene que realizar y facilita el manejo de cada procedimiento de manera organizada, con una estructura que evita desorden entre cada actividad ya que estas van a ser explicadas de manera detallada y entendible para cada trabajador que requiere del manual para ejecutar los procedimientos para no cometer errores, por ende ofrece una ayuda que va de acuerdo a las necesidades de la empresa y de sus clientes que son la parte fundamental para que la organización tome estas acciones de calidad frente a la sociedad que la rodea.

5.03. Formulación

El diseño del Manual de Procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección con sus respectivas actividades y procedimientos se encuentra en el Anexo1.

CAPÍTULO VI

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01. Presupuesto

El presupuesto determinado es de \$1.410,00 aprobados por la empresa.

A continuación se pueden ver los detalles del presupuesto:

*Tabla 7
Presupuesto del Manual*

Cantidad	Detalle	Especificaciones	Valor
1	Elaborar un programa de capacitación (anual)	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos de oficina • Análisis del trabajo a realizar • Evaluación como forma de control sobre la capacitación 	\$ 200.00
1	Capacitar al personal para la estandarización de procesos método feed back (anual)	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar para la capacitación • Capacitador • Material para los oyentes (lápices, hojas) • Cronograma de enseñanza para las capacitaciones 	\$ 400.00
1	Retroalimentaciones sobre las capacitaciones presentadas (anual)	<ul style="list-style-type: none"> • Material de evaluación (hojas impresas) • Revisión de evaluaciones correspondientes a las capacitaciones impartidas 	\$ 40.00

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SALA DE RELACIONES RESURRECCIÓN DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS EXEQUIALES CON LA FINALIDAD DE CONTROLAR LOS PROCEDIMIENTOS EXISTENTES EN DICHA ÁREA

Definir funciones y			
1	responsabilidades (mensual)	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos de oficina • Inspección de procedimientos 	\$ 70.00
1	Realizar informes para coordinar actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Material de apoyo (Lápices, hojas) • Informes que se deben presentar a Gerencia 	\$ 50.00
1	Diseñar cronogramas de actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Material de apoyo (Lápices, hojas) • Inspección del lugar de trabajo • Check list estructurados y revisados por Gerencia 	\$ 50.00
1	Manual de Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Material para los trabajadores • Soporte para la empresa dentro del área de gestión financiera • Ayuda para la parte administrativa 	\$ 600.00
TOTAL			\$ 1.410.00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Anahí Cruz

6.02. Cronograma

Tabla 8
Cronograma de Actividades

MES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Organización del trabajo		X																		
Información correcta – formulario 001		X																		
CAPÍTULO I																				
Antecedentes (Contextos)			X																	
Justificación				X																
Matriz “T”					X															
CAPITULO II																				
Análisis de involucrados						X														
CAPITULO III																				
Árbol de problemas							X													
Árbol de Objetivos								X												
CAPITULO IV																				
Matriz de alternativas									X											
Matriz de impacto										X										
Diagrama de Estrategia											X									
Matriz Marco Lógico												X								
CAPITULO V																				

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

- No fue posible llegar a determinar mas capacitaciones ni actividades debido a la fecha de finalización del proyecto realizado y por lo tanto el manual solo se lo dio en forma de conocimiento.
- Debido al tiempo, no se pude presentar una conclusión positiva ni negativa por parte de los trabajadores de la empresa ya que está diseñada a elaborarse anualmente por lo que tomaría un tiempo saber si el manual puede seguir continuando en la empresa para los años siguientes.
- El presente manual no fue diseñado para que la empresa genere más ganancias ni rentabilidad frente al mercado competitivo, más bien se lo hizo de forma interna ya que al momento de presentarse frente a los clientes puedan tener un concepto organización y calidad.
- Todo lo investigado y presentado en el manual es una herramienta que proporciona ayuda a los trabajadores que se encuentran en la empresa y para futuros empleados que se llegaran a contratar para generar entendimiento sobre las actividades que se deben realizar paso a paso.

-
- Se lo manejo de una manera estandarizada para que a futuro se puedan generar mejoras de cada proceso y estos puedan ser no solo para uno sino para todos los trabajadores que la empresa mantenga dentro del área de gestión financiera.
 - Se logro desarrollar una socialización dentro del grupo de trabajo fortaleciendo las habilidades y conocimientos que estos ya tenían, involucrándose y manteniendo una correcta comunicación por parte e los trabajadores y la gerencia logrando una conclusión positiva en lo que es trabajo en equipo.
 - Se estableció parámetros generales, así como objetivos claros y alcances estratégicos para cada uno de los procedimientos.

7.02. Recomendaciones

- Fomentar mas proyectos y manuales para todas las áreas de la empresa Sala de Velaciones Resurrección donde se pueda ayudar a cada trabajador con una herramienta que le sirva para un optimo desempeño laboral.
- Es necesario tener en cuenta las respectivas revisiones que se deben hacer a cada procedimiento de acuerdo al tiempo ya establecido así previniendo posibles errores al no cumplir con lo establecido en el manual
- Si no se cumpliera o se modificara lo establecido dentro de los procesos la gerencia tiene todo el derecho y potestad de generar sanciones a los trabajadores garantizando el adecuado uso del manual.
- Socializando este manual dentro de la empresa se fomenta una participación asertiva ayudando a que posibles trabajadores puedan aportar con nuevas ideas y proyectos.
- Las actualizaciones que se deben hacer, en este caso las capacitaciones, serán realizados de manera anual ya que la modernización va cada día mas acelerada y los trabajadores deben estar al tanto de nuevas normas, disposiciones he incluso de nuevos métodos de trabajo si llegase a ser necesario para que la empresa pueda estar cada vez más actualizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(CNP), C. N. (22 de 09 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Recuperado el 21 de 1 de 2019, de Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Abaco. (s.f.). *Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios:

<http://www.abaco.ec/equal/ipaper/37-IVA-EN-LIQUIDACION.docx>

Manual de procedimientos administrativos: servicios y recursos materiales : regional. (1993).

Costa Rica: Bib. Orton IICA / CATIE, 1993.

SRI. (2018). *SRI Facturacion Electronica*. Recuperado el 14 de 02 de 2019, de SRI Facturacion Electronica: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica>

SRI. (2018). *SRI Impuesto a la Renta*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de SRI Impuesto a la Renta: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-renta>

SRI. (2018). *SRI Retenciones en la Fuente*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de SRI Retenciones en la Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/retenciones-en-la-fuente>

Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México, D.F.: Panorama Editorial.

ANEXOS

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

Anexos 1 Manual de Procedimientos



SALA DE VELACIONES RESURRECCIÓN CIA. LTDA.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE GESTIÓN
FINANCIERA DE LA EMPRESA SALA DE VELACIONES RESURRECCIÓN
CON LA FINALIDAD DE CONTROLAR PROCEDIMIENTOS**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Anahí Cruz	Ing. Andrés Gómez	Monica Rodriguez

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

GENERALIDADES

1.1 Objetivo general

Proporcionar un instrumento que facilite el control, la participación y sirva de guía para elaborar de manera adecuada las tareas encomendadas dentro del área de gestión financiera.

1.2 Objetivos específicos

- ✓ Definir responsabilidades para cada empleador que ayude a la ejecución ordenada de cada uno de los procedimientos.
- ✓ Establecer responsables que se encarguen de verificar las actividades d para que por medio de estas se pueda llevar un control sobre lo que se realiza dentro del área.
- ✓ Puntualizar de manera organizada y detallada cada una de las actividades para la correcta ejecución y elaboración de cada una de ellas.

1.3 Estructura y uso del manual

El siguiente manual se establece como un mecanismo de ayuda para los trabajadores que se encuentran operando dentro del área de gestión financiera, por tal motivo, se puntualiza los procedimientos de cada una de las actividades que dichos trabajadores efectúan y el responsable de cada uno de ellos.

Igualmente, el manual abarca dentro de cada uno de los procedimientos el objetivo, el alcance, el responsable y un diagrama de flujo de cada uno con la simbología ANSI.

Y por último se adjuntan dentro de los anexos las normativas que deben seguir los trabajadores del área de gestión financiera, los cuales deben ser respetadas y realizadas para que se pueda garantizar un correcto funcionamiento de la empresa y sobretodo del área en el que se está trabajando.

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

1.4 Alcance

El siguiente manual va dirigido al personal que trabaja dentro del área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección, los cuales son trabajadores que sean parte de las operaciones que se manejen en dicha área como a la facturación, retenciones, ingresos, egresos, pago a proveedores e información al SRI.

Cada una de las instrucciones que se implanten dentro del manual debe ser efectuadas de manera obligatoria e indispensable por parte de los trabajadores hacia cada uno de los procedimientos.

1.5 Marco legal

El Manual de Procedimientos contempla las siguientes leyes y reglamentos:

- Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 396 de 28 de diciembre de 2018 Refórmese las Resoluciones No. NAC-DGERCGC17-00000430 y la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000191 que refiere al uso de comprobantes electrónicos.
- Resolución NAC-DGERCGC18-00000175 Suplemento de Registro Oficial 243 de 17 de junio de 2018 Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000428, que expide las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de impresoras fiscales
- Resolución NAC-DGERCGC18-00000191 Suplemento de Registro Oficial 234 de 4 de mayo de 2018 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
- Resolución NAC-DGERCGC17-00000460 Suplemento de Registro Oficial 72 de 5 de septiembre de 2017 Establecer las normas generales para la emisión de facturas electrónicas por parte de los sujetos pasivos que contraten, promuevan o administren la prestación de espectáculos públicos.
- Resolución NAC-DGERCGC17-00000430 Suplemento de Registro Oficial 59 de 17 de agosto de 2017 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
- Impuesto a la Renta: Título I Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

- Impuesto a la Renta: Título I Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario.
- Beneficios tributarios para personas con discapacidad: Art. 6 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades.
- Comprobantes de venta: Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios.
- Referencia: Artículo 43-44-45, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno;
- Resolución NAC - DGER2008 - 0250 publicada en el R. O. 299 del 20/03/2008;

- Resolución NAC - DGER2008 - 0512 publicada en el R. O. 325 del 28/04/2008;
- Decreto Presidencial publicado en el R.O. 497-S DEL 30/12/2008.
- Referencia: Artículo 50, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

1.6 Definiciones

❖ **Base Imponible:**

“Es el monto de capital y la magnitud que representa el hecho imponible, esto es, la base que va a que se utiliza en cada impuesto para medir la capacidad económica de una persona.” (Sánchez, 2019).

❖ **Cartera:**

“En finanzas, un portafolio o cartera es una combinación de las inversiones realizadas por una institución o un individuo. La creación de un portafolio es parte de una estrategia de diversificación de la inversión y limitar el riesgo.” (Perez, 2018)

❖ **Control:**

“El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado” (Anzil, 2010)

❖ **Participación:**

“Acción y efecto de participar, aviso o noticia que se da a uno, participe” (Oceano Uno Diccionario Enciclopedico Ilustrado, 1994)

❖ **Verificar:**

“Probar que una cosa que se dudaba es verdadera, comprobar o examinar la verdad de una cosa” (Oceano Uno Diccionario Enciclopedico Ilustrado, 1994)

❖ **Procedimientos:**

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

“Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo”. (Gardey, 2012)

❖ **Gravamen:**

“Un gravamen es una carga (una obligación, impuesto o tributo que se aplica a un inmueble, a un caudal o a un bien y al uso que se hace de estos). Se conoce como tipo de gravamen a la tasa que se aplica a la base imponible y que supone la cuota tributaria. Esta tasa puede ser fija o variable y se expresa a través de un porcentaje.” (Merino, Definicion de, 2009)

❖ **Garantizar:**

“Dar garantía de algo que se vende; comprometerse en mantener el funcionamiento de un aparato vendido por un determinado período de tiempo.” (de, 2019)

❖ **Alcance:**

“El alcance es la capacidad de cubrir una distancia o de alcanzar algo (llegar a juntarse con alguien o algo que va delante, o llegar a tocar o golpearlo).” (Merino, 2009)

❖ **Gasto**

“En un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado. El gasto es un concepto de utilidad tanto para las familias como para las empresas o para el gobierno.” (Merino, Definicion de, 2013)

❖ **Área:**

“Del latín arĕa, el concepto de área se refiere a un espacio de tierra que se encuentra comprendido entre ciertos límites. En este sentido, un área es un espacio delimitado por determinadas características geográficas, zoológicas, económicas o de otro tipo.” (Merino, Definicion de, 2009)

❖ **Gestión:**

“el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.” (Merino, Definicion de , 2008)

❖ **Mecanismo:**

“El concepto de mecanismo tiene su origen en el término latino mechanisma y se refiere a la totalidad que forman los diversos componentes de una maquinaria y que se hallan en la disposición propicia para su adecuado funcionamiento.” (Gardey J. P., 2008)

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
Revisado por: Monica Rodriguez	

❖ **Puntualizar:**

“Referir algo exacta y detalladamente.” (De, Definiciones de, 2014)

❖ **Funcionamiento:**

“Funcionamiento es la acción y efecto de funcionar. Este verbo hace referencia a ejecutar las funciones que le son propias a algo o alguien o a aquello que marcha o resulta bien.” (Merino, Definiciones de, 2010)

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

NORMAS Y REGLAS A LAS QUE EL PERSONAL DEBE REGIRSE

2.1 Normas generales

El siguiente Manual de Procedimientos se fundamenta en las leyes establecidas bajo el Servicio de Rentas Internas SRI de acuerdo a las normas constituidas de cada uno de los procedimientos para la empresa Sala de Velaciones Resurrección y el reglamento interno para los trabajadores elaborado por la estudiante Anahí Cruz.

2.2 Equipos

El presente manual toma en cuenta los equipos necesarios para realizar su implementación, para los cuales tenemos:

La empresa Sala de Velaciones Resurrección cuenta con los siguientes equipos:

- Laptop (Samsung).
- Parlantes para sonido total
- Papelería para el trabajo (hojas, esferos)
- Documentos de apoyo (expositor) como facturas. Ingresos, egresos, liquidaciones, retenciones

2.3. Documentos a manejar

Dentro del Manual de maneja documentación que garantiza el adecuado control dentro del área y permite una verificación por parte de los cronogramas de actividades y los informes que se programan para la revisión adecuada de la empresa.

Entre los documentos tenemos:

- Programa de capacitaciones
- Evaluaciones sobre las capacitaciones
- Lista de tareas o Check list
- Cronograma de actividades

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

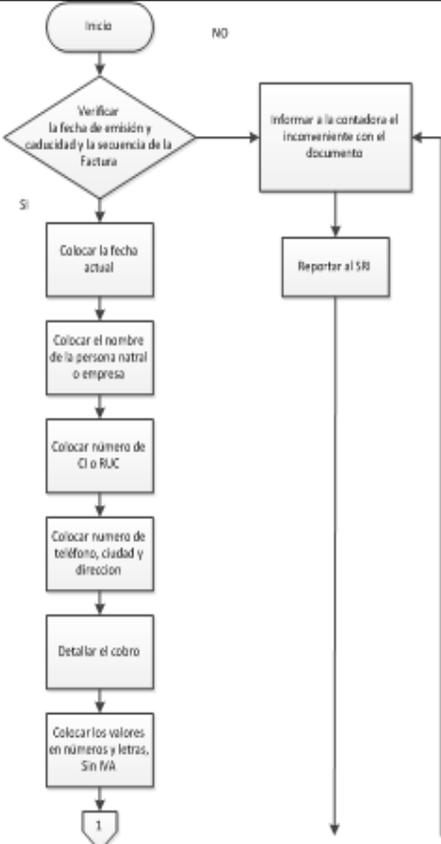
PROCEDMIENTOS

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

3.1. FACTURACIÓN

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado por: Anahí Cruz	PROCEDIMIENTO DE FACTURACION
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez
Objetivo	<p>Establecer procedimientos adecuados para garantizar el adecuado uso y correcto manejo en lo que respecta a la facturación</p>
Alcance	<p>Logro de facturas correctamente elaboradas dentro del formato establecido con los parámetros adecuados</p>
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 396 de 28 de diciembre de 2018 Refórmese las Resoluciones No. NAC-DGERCGC17-00000430 y la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000191 que refiere al uso de comprobantes electrónicos. • Resolución NAC-DGERCGC18-00000175 Suplemento de Registro Oficial 243 de 17 de junio de 2018 Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000428, que expide las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de impresoras fiscales • Resolución NAC-DGERCGC18-00000191 Suplemento de Registro Oficial 234 de 4 de mayo de 2018 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica. • Resolución NAC-DGERCGC17-00000460 Suplemento

	<p>de Registro Oficial 72 de 5 de septiembre de 2017 Establecer las normas generales para la emisión de facturas electrónicas por parte de los sujetos pasivos que contraten, promuevan o administren la prestación de espectáculos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución NAC-DGERCGC17-00000430 Suplemento de Registro Oficial 59 de 17 de agosto de 2017 Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
<p>Definiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pago: es la entrega de una cantidad de dinero, existiendo un sujeto activo y pasivo • Secuencia: es una continuación donde se mantiene una relación entre sí • Reporte: es un documento informativo el cual puede tener varios objetivos

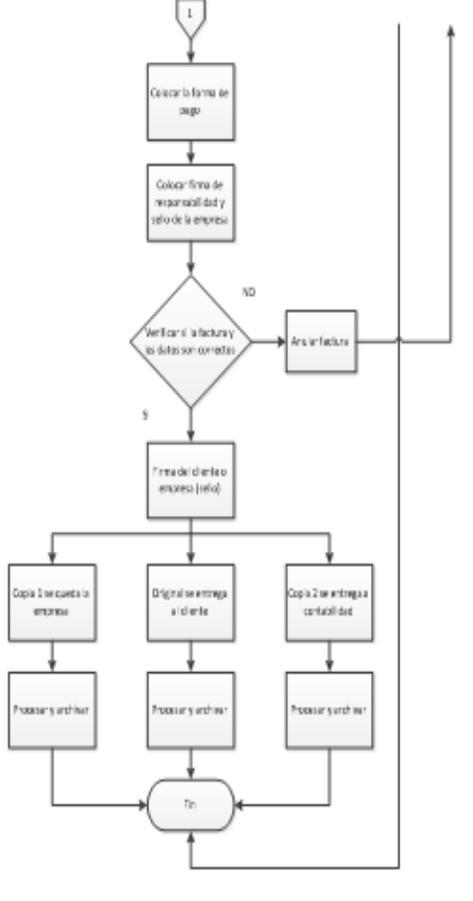
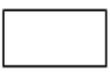
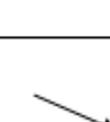
	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS			
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACION			
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez			
Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		<p>1.- Verificar la fecha de emisión, la caducidad y la secuencia de la factura, si está caduca, se acabaron las facturas o no existe la secuencia correspondiente se informa a la contadora el inconveniente esta se encargará de reportarlo al SRI, si esta todo correcto avanzamos.</p> <p>2.- Colocar primeramente la fecha actual correspondiente.</p> <p>3.- Colocar el nombre completo de la persona natural o el nombre de la empresa.</p> <p>4.- Colocar el numero de cedula o RUC (Registro Único de Contribuyentes).</p> <p>5.- Colocar los números de teléfono, la ciudadanía y la dirección correspondiente.</p> <p>6.- Detallar específicamente el motivo del cobro.</p> <p>7.- Colocar los valores correspondientes en números y letras, recordando que no se retiene IVA (Impuesto sobre el valor agregado).]</p>	Administradora y asistente contable	Facturero
Actividades 				
Documentos 				
Decisiones 				
Conector en igual pagina 				
Conector en diferente página 				
Conector 				



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

Elaborado por: **Anahí Cruz**

Revisado por: **Monica Rodriguez**

Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		8.- Colocar y especificar la forma de pago.	Administradora y asistente contable	Facturero
Actividades 		9.- Poner la firma del responsable de la factura y el sello de la empresa.		
Documentos 		10.- Verificar si todos los datos colocados en la factura son los correctos, si lo son avanzar, caso contrario anular la factura e informar a la contadora para que se lo reporte al SRI (Servicio de Rentas Internas).		
Decisiones 		11.- Hacer firmar al cliente o empresa (sea un sello).		
Conector en igual pagina 		12.- Retirar los tres papeles de la factura, la copia 1 se queda la empresa, la copia 2 se entrega a contabilidad y la original se entrega al cliente.		
Conector en diferente página 		13.- Finalmente se procesa y se archivan las copias correspondientes		
Conector 				

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

3.2. EGRESOS

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez
Objetivo	Establecer procedimientos adecuados para garantizar el uso adecuado y el correcto manejo en lo que respecta a los egresos dentro del área.
Alcance	Obtención de egresos correctamente elaboradas dentro del formato establecido con los parámetros adecuados
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto a la Renta: Título I Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. • Impuesto a la Renta: Título I Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario. • Beneficios tributarios para personas con discapacidad: Art. 6 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. • Comprobantes de venta: Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios.
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Egreso: se refiere a una salida o partida de dinero, se la escucha regularmente en contabilidad. • Contabilidad: es una ciencia que ayuda a la toma de decisiones que tiene que ver con la economía • Economía: puede vincularse con los aspectos que existen dentro de la oferta y la demanda con relación a los precios que una sociedad impone.



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE EGRESOS

Elaborado por: Anahí Cruz

Revisado por: Monica Rodriguez

Simbología

Diagrama de flujo

Descripción de las actividades

Responsable

Referencia

Inicio / Fin

Actividades

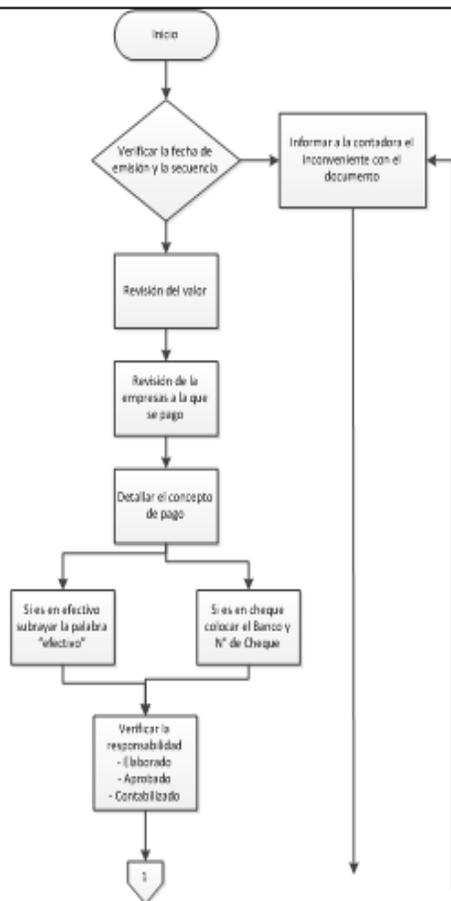
Documentos

Decisiones

Conector en igual pagina

Conector en diferente pagina

Conector



1.- Verificar la fecha correspondiente a la emisión y la secuencia del egreso, si no existe la secuencia correspondiente o se terminaron los egresos se debe informar a la contadora el inconveniente correspondiente, caso contrario se avanza.

2.- Realizar una revisión del valor correspondiente al egreso.

3.- Se revisa la empresa a la cual se tuvo que realizar el egreso (se pago).

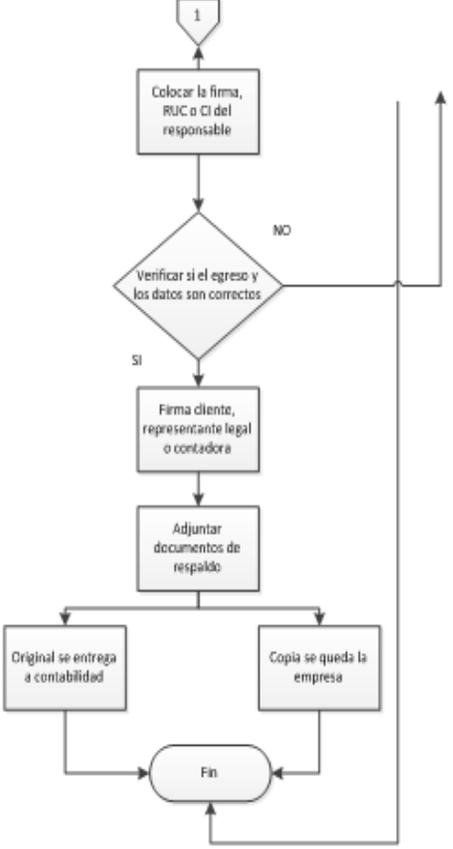
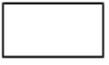
4.- Detallar cual fue el concepto del pago

5.- Si el pago fue en efectivo se subraya la palabra escrita "efectivo", si al contrario el pago fue en cheque se procede a colocar el nombre del banco y el numero del cheque.

6.- Verificar la responsabilidad de cada una de las secciones establecidas en el egreso como son: elaborado, aprobado y contabilizado.

Auxiliar Contable

Libretin de egreso

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS			
	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS			
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez			
Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 	 <pre> graph TD Start([1]) --> A[Colocar la firma, RUC o CI del responsable] A --> B{Verificar si el egreso y los datos son correctos} B -- NO --> Start B -- SI --> C[Firma cliente, representante legal o contadora] C --> D[Adjuntar documentos de respaldo] D --> E[Original se entrega a contabilidad] D --> F[Copia se queda la empresa] E --> G([Fin]) F --> G </pre>	7.- Colocar la firma pertinente, el RUC (Registro Único de Contribuyentes) o cedula de identidad del responsable.	Auxiliar Contable	Libretin de egreso
Actividades 		8.- Verificar si todos los datos colocados en el egreso son los correctos, si lo son avanzar, caso contrario informar a la contadora el inconveniente con el documento.		
Documentos 		9.- Hacer firmar al cliente, al representante legal o a la contadora si es el caso.		
Decisiones 		10.- Adjuntar cada documento de respaldo al egreso.		
Conector en igual pagina 		11.- Retirar los dos papeles del egreso, la copia se queda la empresa, la original se entrega a contabilidad.		
Conector en diferente página 				
Conector 				

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

3.3. INGRESOS

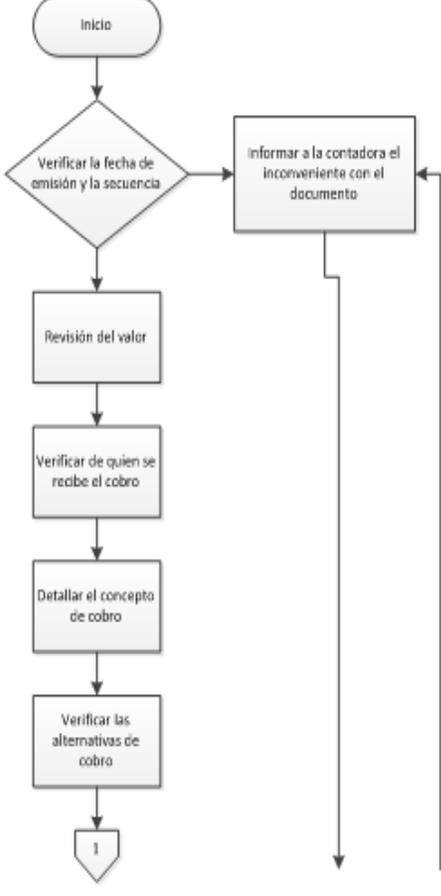
	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado por: Anahí Cruz	PROCEDIMIENTO DE INGRESOS
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez
Objetivo	<p>Establecer procedimientos apropiados para garantizar el uso adecuado y el oportuno manejo en lo que corresponde a los ingresos.</p>
Alcance	<p>Obtención de los documentos de ingresos correctamente elaboradas dentro del formato establecido con los parámetros adecuados</p>
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto a la Renta: Título I Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. • Impuesto a la Renta: Título I Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario. • Beneficios tributarios para personas con discapacidad: Art. 6 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. • Comprobantes de venta: Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios.
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso: se refiere a una entrada de dinero que puede ser dentro de una empresa, a una persona o a un gobierno. • Patrimonio: Pueden ser los bienes pertenecientes a una persona como maquinaria, propiedades o incluso dinero. • Empresa: es una constitución socio económica el cual busca generar utilidades integrándose al sector productivo



**CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE INGRESOS**

Elaborado por: Anahí Cruz

Revisado por: Monica Rodriguez

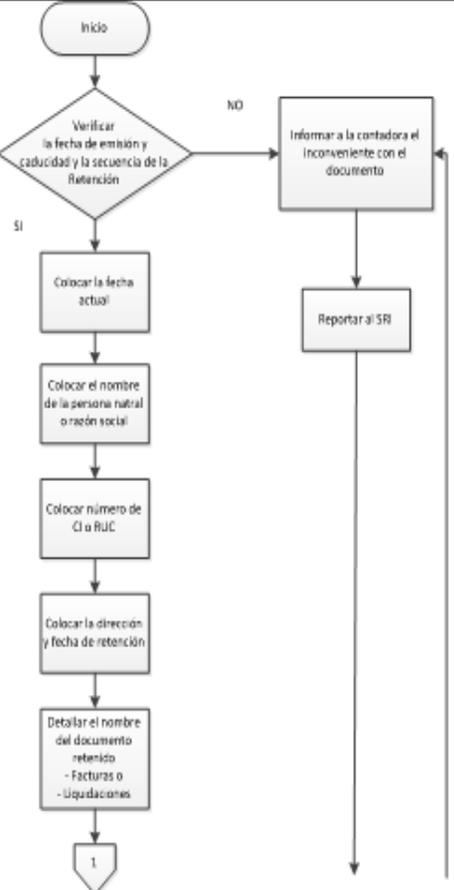
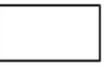
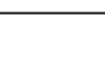
Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar{Verificar la fecha de emisión y la secuencia} Verificar --> Informar[Informar a la contadora el inconveniente con el documento] Verificar --> Revisión[Revisión del valor] Revisión --> Cobro[Verificar de quien se recibe el cobro] Cobro --> Detallar[Detallar el concepto de cobro] Detallar --> Alternativas[Verificar las alternativas de cobro] Alternativas --> Fin{1} Informar --> Fin </pre>	<p>1.- Verificar la fecha correspondiente a la emisión y la secuencia del ingreso, si no existe la secuencia correspondiente o se terminaron los ingresos se debe informar a la contadora el inconveniente correspondiente, caso contrario se avanza.</p> <p>2.- Realizar una revisión del valor correspondiente al ingreso.</p> <p>3.- Revisa de donde se obtuvo tuvo el ingreso (se cobró).</p> <p>4.- Detallar cual fue el concepto del cobro.</p> <p>5.- Verificar cuales fueron las alternativas del cobro.</p>	<p align="center">Auxiliar Contable</p>	<p align="center">Libretin de ingreso</p>
Actividades 				
Documentos 				
Decisiones 				
Conector en igual pagina 				
Conector en diferente página 				
Conector 				

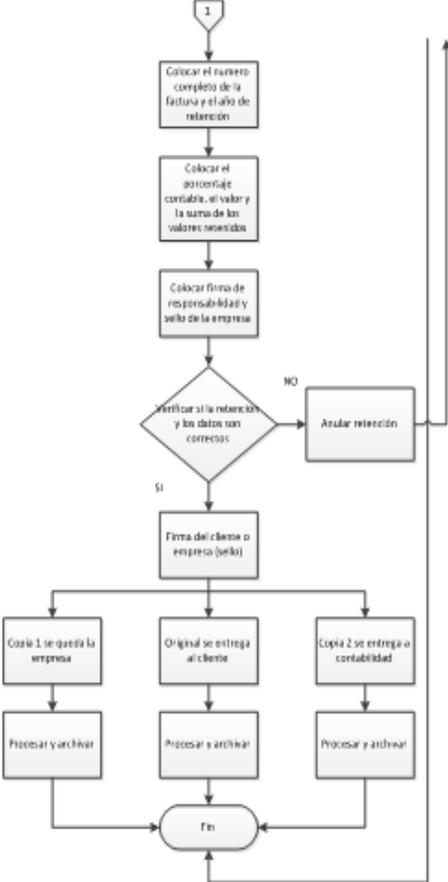
	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS			
	PROCEDIMIENTO DE INGRESOS			
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez			
Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		6.- Colocar la firma pertinente, el RUC (Registro Único de Contribuyentes) o cedula de identidad del responsable.		
Actividades 		7.- Verificar si todos los datos colocados en el ingreso son los correctos, si lo son avanzar, caso contrario informar a la contadora el inconveniente con el documento.		
Documentos 		8.- Hacer firmar al cliente, al representante legal o a la contadora si es el caso.		
Decisiones 		9.- Adjuntar las copias de las facturas correspondientes y las papeletas de depósitos.		
Conector en igual pagina 		10.- Retirar los dos papeles del ingreso, la copia se queda la empresa, la original se entrega a contabilidad.		
Conector en diferente página 				
Conector 				

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

3.4. RETENCIÓN

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado por: Anahí Cruz	PROCEDIMIENTO DE RETENCIÓN
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez
Objetivo	<p>Establecer los procedimientos apropiados para garantizar el adecuado uso y el óptimo manejo en lo que corresponde a las retenciones.</p>
Alcance	<p>Obtención de documentos con respecto a las retenciones correctamente elaboradas dentro del formato establecido con los parámetros adecuados</p>
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Referencia: Artículo 43-44-45, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno; • Resolución NAC - DGER2008 - 0250 publicada en el R. O. 299 del 20/03/2008; • Resolución NAC - DGER2008 - 0512 publicada en el R. O. 325 del 28/04/2008; • Decreto Presidencial publicado en el R.O. 497-S DEL 30/12/2008.
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Retención: es una parte que está dentro de un sueldo y un ingreso que se debe retener en un cierto porcentaje. • Riesgo: para una persona, un país o una empresa y la solvencia que estas pueden tener de acuerdo a lo monetario. • Sueldo: es la remuneración que se le da a un profesional por el trabajo que esta realizando y su desempeño laboral siendo este un salario.

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS				
	PROCEDIMIENTO DE RETENCIÓN				
Elaborado por: Anahi Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez				
Simbologia	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia	
Inicio / Fin 	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Dec1{Verificar la fecha de emisión y caducidad y la secuencia de la Retención} Dec1 -- NO --> Act1[Informar a la contadora el inconveniente con el documento] Dec1 -- SI --> Act2[Colocar la fecha actual] Act2 --> Act3[Colocar el nombre de la persona natural o razón social] Act3 --> Act4[Colocar número de CI o RUC] Act4 --> Act5[Colocar la dirección y fecha de retención] Act5 --> Act6[Detallar el nombre del documento retenido - Facturas o - Liquidaciones] Act6 --> Fin([Fin]) Act1 --> Act7[Reportar al SRI] Act7 --> Fin </pre>	<p>1.- Verificar la fecha de emisión, la caducidad y la secuencia de la retención, si está caduca, se acabaron las retenciones o no existe la secuencia correspondiente se informa a la contadora el inconveniente esta se encargará de reportarlo al SRI, si esta todo correcto avanzamos.</p> <p>2.- Colocar primeramente la fecha actual correspondiente.</p> <p>3.- Colocar el nombre completo de la persona natural o el nombre de la empresa.</p> <p>4.- Colocar el numero de cedula o RUC (Registro Único de Contribuyentes).</p> <p>5.- Colocar la dirección correspondiente y la fecha de retención.</p> <p>6.- Detallar el nombre del documento al que se le hizo la retención ya sea este una factura o una liquidación.</p>	<p>Administradora y asistente contable</p>	<p>Libretin de retenciones</p>	
Actividades 					
Documentos 					
Decisiones 					
Conector en igual página 					
Conector en diferente página 					
Conector 					

 CONTROL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO DE RETENCIÓN				
Elaborado por: Anahí Cruz		Revisado por: Monica Rodriguez		
Simbología	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
<p>Inicio / Fin </p> <p>Actividades </p> <p>Documentos </p> <p>Decisiones </p> <p>Conector en igual pagina </p> <p>Conector en diferente página </p> <p>Conector </p>	 <pre> graph TD Start([1]) --> A[Colocar el número completo de la factura y el año de retención] A --> B[Colocar el porcentaje contable, el valor y la suma de los valores retenidos] B --> C[Colocar firma de responsabilidad y sello de la empresa] C --> D{Verificar si la retención y los datos son correctos} D -- NO --> E[Anular retención] E --> Start D -- SI --> F[Firma del cliente o empresa (sello)] F --> G1[Copia 1 se queda la empresa] F --> G2[Original se entrega al cliente] F --> G3[Copia 2 se entrega a contabilidad] G1 --> H1[Procesar y archivar] G2 --> H2[Procesar y archivar] G3 --> H3[Procesar y archivar] H1 --> End([Fin]) H2 --> End H3 --> End </pre>	<p>7.- Colocar el número completo y exacto de la factura y el año de retención.</p> <p>8.- Colocar el porcentaje contable que corresponde, el valor actual y la suma de los valores retenido.</p> <p>9.- Poner la firma del responsable de la retención y el sello de la empresa.</p> <p>10.- Verificar si todos los datos colocados en la retención son los correctos, si lo son avanzar, caso contrario anular la retención e informar a la contadora para que se lo reporte al SRI (Servicio de Rentas Internas).</p> <p>11.- Hacer firmar al cliente o empresa (sea un sello).</p> <p>12.- Retirar los tres papeles de la retención, la copia 1 se queda la empresa, la copia 2 se entrega a contabilidad y la original se entrega al cliente.</p> <p>13.- Finalmente se procesa y se archivan las copias correspondientes</p>	Administradora y asistente contable	Libretin de retenciones

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado Por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez

3.5. LIQUIDACIÓN

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
Elaborado por: Anahí Cruz	PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN
Elaborado por: Anahí Cruz	Revisado por: Monica Rodriguez
Objetivo	<p>Establecer los procedimientos apropiados para garantizar el correcto uso y el adecuado manejo en lo que corresponde a las liquidaciones.</p>
Alcance	<p>Obtención de documentos de liquidaciones correctamente elaboradas dentro del formato establecido con los parámetros adecuados</p>
Normatividad	<p>El SRI mediante de Resolución NAC-DGERCGC12-00144 emitida en el Registro Oficial # 678 del 9 de abril establece las normas para la emisión de liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios</p> <p>Art. 13.- Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios. - Las liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios se emitirán y entregarán por los sujetos pasivos, en las siguientes adquisiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por personas naturales no residentes en el país, en los términos de la Ley de Régimen Tributario Interno, las que serán identificadas con sus nombres, apellidos y número de documento de identidad; b) De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por sociedades extranjeras que no posean domicilio ni establecimiento permanente en el país, las que serán identificadas con su nombre o razón social; c) De bienes muebles y de servicios a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, ni inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), que por su nivel cultural o rusticidad no se encuentren en posibilidad de emitir comprobantes de venta;

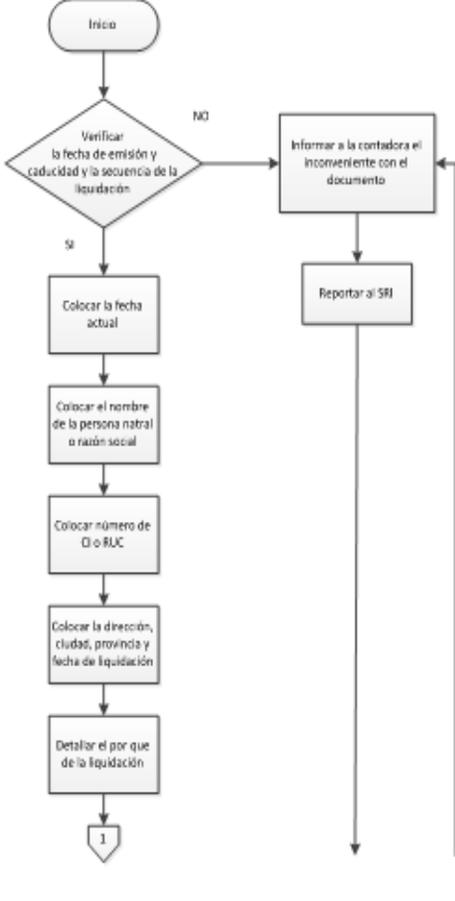
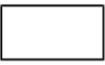
	<p>d) De bienes muebles y servicios realizadas para el sujeto pasivo por uno de sus empleados en relación de dependencia, con comprobantes de venta a nombre del empleado. En este caso la liquidación se emitirá a nombre del empleado, sin que estos valores constituyan ingresos gravados para el mismo ni se realicen retenciones del impuesto a la renta ni de IVA; y,</p> <p>e) De servicios prestados por quienes han sido elegidos como miembros de cuerpos colegiados de elección popular en entidades del sector público, exclusivamente en ejercicio de su función pública en el respectivo cuerpo colegiado y que no posean Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo.</p> <p>Con excepción de lo previsto en la letra d) del presente artículo, para que la liquidación de compras de bienes y prestación de servicios, den lugar al crédito tributario y sustente costos y gastos, deberá efectuarse la retención de la totalidad del impuesto al valor agregado y el porcentaje respectivo del impuesto a la renta, declararse y pagarse dichos valores, en la forma y plazos establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Las liquidaciones de compra emitidas a contribuyentes que se encuentren inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a la fecha de la transacción, no servirán para sustentar crédito tributario y costos y/o gastos para efectos de impuesto a la renta e impuesto al valor agregado.</p>
<p style="text-align: center;">Definiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retención: es una parte que está dentro de un sueldo y un ingreso que se debe retener en un cierto porcentaje. • Riesgo: para una persona, un país o una empresa y la solvencia que estas pueden tener de acuerdo a lo monetario. • Sueldo: es la remuneración que se le da a un profesional por el trabajo que esta realizando y su desempeño laboral siendo este un salario.



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION

Elaborado por: Anahi Cruz

Revisado por: Monica Rodriguez

Simbologia	Diagrama de flujo	Descripción de las actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		<p>1.- Verificar la fecha de emisión, la caducidad y la secuencia de la liquidación, si está caduca, se acabaron las liquidaciones o no existe la secuencia correspondiente se informa a la contadora el inconveniente esta se encargará de reportarlo al SRI, si esta todo correcto avanzamos.</p> <p>2.- Colocar primeramente la fecha actual correspondiente.</p> <p>3.- Colocar el nombre completo de la persona natural o el nombre de la empresa.</p> <p>4.- Colocar el numero de cedula o RUC (Registro Único de Contribuyentes).</p> <p>5.- Colocar la dirección, ciudad, provincia correspondiente y la fecha de liquidación.</p> <p>6.- Detallar específicamente el motivo de la liquidación.</p>	<p align="center">Administradora</p>	<p align="center">Libretin de liquidación de compras</p>
Actividades 				
Documentos 				
Decisiones 				
Conector en igual pagina 				
Conector en diferente página 				
Conector 				



CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION

Elaborado por: Anahí Cruz

Revisado por: Monica Rodriguez

Simbología

Diagrama de flujo

Descripción de las actividades

Responsable

Referencia

Inicio / Fin 

Actividades 

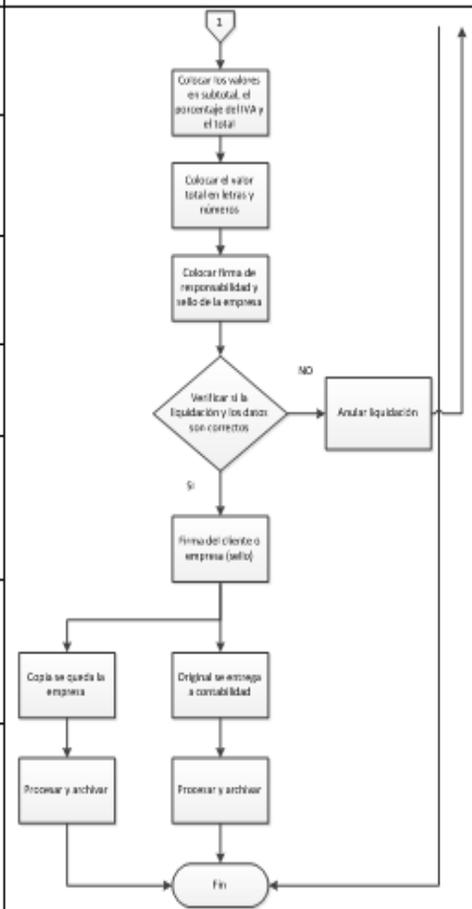
Documentos 

Decisiones 

Conector en igual pagina 

Conector en diferente página 

Conector 



7.- Colocar los valores en la parte del subtotal, el porcentaje del IVA y el total.
8.- Colocar el valor correspondiente en números y letras.
9.- Poner la firma del responsable de la liquidación y el sello de la empresa.
10.- Verificar si todos los datos colocados en la liquidación son los correctos, si lo son avanzar, caso contrario anular la liquidación e informar a la contadora para que se lo reporte al SRI (Servicio de Rentas Internas).
11.- Hacer firmar al cliente o empresa (sea un sello).
12.- Retirar los dos papeles de la liquidación, la copia se queda la empresa, la original se entrega a contabilidad.
13.- Finalmente se procesa y se archivan las copias correspondientes

Administradora

Libretín de liquidación de compras

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisado por: Monica Rodriguez
Elaborado Por: Anahí Cruz	

ANEXOS



Resurrección Cía. Ltda.
SALAS DE VELACIÓN
"Le lleva al camino de la vida eterna"

Salas de Velación Resurrección Cía. Ltda.
RUC 1792066743001

Av. Real Audiencia 1003 y Av. Luis Tufiño (Rumiñahui)
Telf.: 2410-730 / 2406-601
E-mail: resurreccion@andinanet.net
Web: www.resurreccion-ecu.com
Quito - Ecuador

FACTURA
S.001-001-

Nº 000004323

AUT. SRI: 1124149780
Fecha Aut.: 21 Enero 2019

Fecha:
 Cliente:
 Dirección:
 RUC/C.I.: Teléfono: Ciudad:

CANT.	DETALLE	V. UNIT.	VALOR TOTAL
SON:			VALOR TOTAL
.....			DESCUENTO
.....			IVA 12 %
.....			IVA 0 %
.....			TOTAL \$.
FIRMA AUTORIZADA		FIRMA DEL CLIENTE	

DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

Original: Adquiriente • Copia Verde: Emisor • Copia Amarilla: Sin derecho a crédito tributario

FORMA DE PAGO	Efectivo	Tarjeta de Crédito / Débito	Dinero Electrónico	Otros
----------------------	----------	-----------------------------	--------------------	-------

CHICAIZA CUEVA LILIAN SORAYA • RUC. 1712462140001 • Aut. 10841 • DEL 04201 AL 04400
 FECHA DE CADUCIDAD: 21 ENERO 2020



Resurrección Ecu. Ltda.
SALAS DE VELACIÓN
"Le lleva al camino de la vida eterna"

RUC. 1792066743001

Av. Real Audiencia 1003 y Luis Tufiño esq.

Telf.: 2410-730 / 2406-601

E-mail: resurreccion@andinanet.net

Web: www.resurreccion-ecu.com

Comprobante de Egreso

0007580

Ciudad: Fecha: Valor \$

Pagado a:

Por concepto de:

CUENTAS	DÉBITOS	CRÉDITOS	BANCO		EFFECTIVO
			CUENTA No.	CHEQUE No.	
			Observaciones:		
			Beneficiario:		
			FIRMA Y SELLO		
			C.I. o R.U.C.		
Elaborado	Aprobado	Contabilizado			

Original, Copia Verde del 7501 al 7700 Enero - 2019



Resurrección Ecu. Ltda.
SALAS DE VELACIÓN
"Le lleva al camino de la vida eterna"

RUC. 1792066743001

Av. Real Audiencia 1003 y Luis Tuffiño esq.

Tel.: 2410-730 / 2406-601

E-mail: resurreccion@andinanet.net

Web: www.resurreccion-ecu.com

Comprobante de Ingreso

Nº 0002388

Ciudad: Fecha: Valor \$

Recibo de:

Dirección: Telf.:

Por concepto de:

CUENTAS	DÉBITOS	CRÉDITOS	BANCO		EFFECTIVO
			CUENTA No.	CHEQUE No.	
			Beneficiario.		
Observaciones:		 FIRMA Y SELLO		
			C.I. o R.U.C.		

Original, Copia Celeste del 2201 al 2400 Enero 22-2016



Resurrección Cía. Ltda.
SALAS DE VELACIÓN
"Le lleva al camino de la vida eterna"

Salas de Velación Resurrección Cía. Ltda.

RUC 1792066743001

Matriz: Rumiñahui, Real Audiencia 1003 y Av. Luis Tufiño

Tel.: 2410-730 / 2406-601

E-mail: resurreccion@andinanet.net

Web: www.resurreccion-ecu.com

Quito - Ecuador

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

S.001-001- **Nº 000004592**

AUT. SRI: 1123387691

Fecha Aut.: 30 Agosto 2018

SR (ES): _____ Fecha de Emisión: _____

R.U.C.: _____ Tipo de Comprobante de Venta: _____

Domicilio: _____ Número del Comprobante de Venta: _____

Ejercicio Fiscal	Base imponible para la Retención	Nombre del Impuesto	% de Retención	Valor Retenido

CHICAIZA CUEVA LILIAN SORAYA • RUC.: 1712462140001 • AUT.: S.R.I. 10841
DEL 04501 AL 04600 • FECHA DE CADUCIDAD: 30 AGOSTO 2019

DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

*ORIGINAL: Sujeto Pasivo Retenido
Copia Amarilla: Agente de Retención
Copia Verde: Sin derecho a crédito tributario*

.....
Firma del Agente de Retención

.....
Firma Sujeto Retenido



Resurrección Cía. Ltda.
SALAS DE VELACIÓN
"Le lleva al camino de la vida eterna"

Salas de Velación Resurrección Cía. Ltda.

Matriz: Rumiñahui, Real Audiencia 1003 y Av. Luis Tufiño
Telf.: 2410-730 / 2406-601
E-mail: resurreccion@andinanet.net
Web: www.resurreccion-ecu.com
Quito - Ecuador

Liquidación de Compra de Bienes
o Prestación de Servicios

RUC 1792066743001

S.001-001- **Nº 000002535**

AUT. SRI: 1123387691

Fecha Aut.: 30 Agosto 2018

Lugar y Fecha:.....
Nombre:..... RUC/CI.:.....
Dirección:..... Teléfono:.....
Ciudad:..... Provincia:.....

Cantidad	DESCRIPCION	Precio Unitario	Valor Total
FIRMAS:		SUBTOTAL	
.....		TOTAL GRABADO CON IVA TARIFA 0 %	
.....		TOTAL GRABADO CON IVA TARIFA 12 %	
Recibí Conforme		Firma Autorizada	
		VALOR TOTAL USD \$.	
SON:			
FORMA DE PAGO	Electivo	Tarjeta de Crédito / Débito	Dinero Electrónico
			Otros

DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO

Original: Adquiriente • Copia Amarilla: Emisor

CHICAIZA CUEVA LILIAN SORAYA • RUC.: 1712462140001 • AUT.: S.R.I. 10841
DEL 02511 AL 02610 • FECHA DE CADUCIDAD: 30 AGOSTO 2019

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

BIBLIOGRAFÍA

- de, D. (21 de 05 de 2014). *Definiciones de*. Obtenido de Definiciones de:
<https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/puntualizar.php>
- de, D. (08 de 01 de 2019). *Definiciones de*. Obtenido de Definiciones de:
<https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/garantizar.php>
- Gardey, J. P. (2008). *Definicion de* . Obtenido de Definicion de :
<https://definicion.de/mecanismo/>
- Gardey, u. P. (2012). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/procedimiento/>
- Merino, J. P. (2008). *Definicion de* . Obtenido de Definicion de :
<https://definicion.de/gestion/>
- Merino, J. P. (2009). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/alcance/>
- Merino, J. P. (2009). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/area/>
- Merino, J. P. (2009). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/gravamen/>
- Merino, J. P. (2010). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/instruccion/>
- Merino, J. P. (2010). *Definiciones de*. Obtenido de Definiciones de:
<https://definicion.de/funcionamiento/>
- Merino, J. P. (2013). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:
<https://definicion.de/gasto/>

	CONTROL DE PROCEDIMIENTOS
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Elaborado Por: Anahí Cruz
	Revisado por: Monica Rodriguez

Oceano Uno Diccionario Enciclopedico Ilustrado. (1994). Colombia: Oceano Grupo Editorial.

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definicion.De*. Obtenido de <https://definicion.de/url/>

Perez, A. B. (16 de 06 de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Enciclopedia Financiera: <https://www.encyclopediafinanciera.com/gestioncarteras/portafolio.htm>

Porto, J. P. (2018). *Definicion de* . Obtenido de Definicion de : <https://definicion.de/indispensable/>

Real Academia de la Lengua Española. (2017). *Diccionario Real Academia Española*. Obtenido de <http://www.rae.es/info/privacidad>

Sánchez, A. D. (15 de 03 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/base-imponible.html>

Abaco. (s.f.). *Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios: <http://www.abaco.ec/equal/ipaper/37-IVA-EN-LIQUIDACION.docx>

Manual de procedimientos administrativos: servicios y recursos materiales : regional. (1993). Costa Rica: Bib. Orton IICA / CATIE, 1993.

SRI. (2018). *SRI Facturacion Electronica*. Recuperado el 14 de 02 de 2019, de SRI Facturacion Electronica: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica>

SRI. (2018). *SRI Impuesto a la Renta*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de SRI Impuesto a la Renta: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-renta>

SRI. (2018). *SRI Retenciones en la Fuente*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de SRI Retenciones en la Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/retenciones-en-la-fuente>

Anexos 2 Fotos











Quito, 6 de mayo del 2019

Señores

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

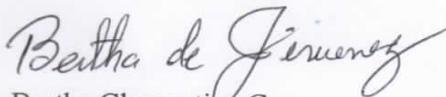
De mi consideración:

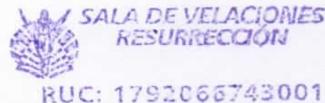
Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección**, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra empresa, **Diseño y elaboración de un manual de procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección** dedicada a brindar servicios exequiales con la finalidad de controlar los procedimientos existentes en dicha área, ubicada en el sector norte, en el distrito metropolitano de quito, provincia de pichincha, año 2018 – 2019.

El **Manual de procedimientos para el área de gestión financiera de la empresa Sala de Velaciones Resurrección**, se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en nuestra empresa.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,


Bertha Clementina Crespo



Representante Legal y Gerente General

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Cruz Rodriguez Anahí Camila-final.pdf (D51324230)
Submitted: 4/30/2019 4:55:00 PM
Submitted By: andres.gomez@cordillera.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

CAPITULO I - V Tesis correccion Urkund.docx (D13298759)
Proyecto de Investigación Ellyn Lady Salvatierra Moreira Primer envio.docx (D42911504)

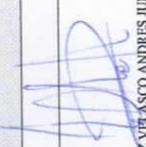
Instances where selected sources appear:

5


GOMEZ VELASCO ANDRES JULIAN
Tutor de Proyectos

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA											
BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN											
GÓMEZ VELASCO ANDRÉS JULIAN											
CRUZ RODRIGUEZ ANAHI CAMILA											
ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA											
DISEÑO Y ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2018-2019											
FINALIDAD DE CONTROLAR LOS PROCESOS EXISTENTES DENTRO DE LA EMPRESA, UBICADA EN EL SECTOR NORTE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2018-2019											
Quito, 29 de mayo del 2019 19:36:53											
ACUMULATIVO											
INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION											
NO. CODIGO	MODALIDAD	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	TEMA TRATADO			PERIODO:			ESTADO SC	
				HORA INICIO	HORA FIN	HORA FIN	HORA FIN	HORA FIN	HORA FIN		
1	160924	2018-12-18	INSITU	2018-12-18 12:00:00	2018-12-18 14:00:00	2018-12-18 14:00:00	2018-12-18 14:00:00	2018-12-18 14:00:00	2.00	ORGANIZACION DEL TRABAJO PRESENTA INFORMACION CORRECTA - FORMULARIO 001	PROCESADO
2	160925	2018-12-20	INSITU	2018-12-20 12:00:00	2018-12-20 14:00:00	2018-12-20 14:00:00	2018-12-20 14:00:00	2018-12-20 14:00:00	2.00	ELABORACION CAPITULO 1 ANTECEDENTES (CONTEXTO/ JUSTIFICACION)	PROCESADO
3	160927	2018-12-22	AUTONOMA	2018-12-22 10:00:00	2018-12-22 16:00:00	2018-12-22 16:00:00	2018-12-22 16:00:00	2018-12-22 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 1 ANTECEDENTES (CONTEXTO/ JUSTIFICACION)	PROCESADO
4	160928	2018-12-23	AUTONOMA	2018-12-23 12:00:00	2018-12-23 17:00:00	2018-12-23 17:00:00	2018-12-23 17:00:00	2018-12-23 17:00:00	5.00	REVISION DE CAPITULO 1 ANTECEDENTES (MATRIZ T)	PROCESADO
5	160929	2019-01-08	INSITU	2019-01-08 12:00:00	2019-01-08 13:00:00	2019-01-08 13:00:00	2019-01-08 13:00:00	2019-01-08 13:00:00	1.00	DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 2 ANALISIS INVOLUCRADOS	PROCESADO
6	160930	2019-01-08	INSITU	2019-01-08 13:00:00	2019-01-08 14:00:00	2019-01-08 14:00:00	2019-01-08 14:00:00	2019-01-08 14:00:00	1.00	REVISION DE CAPITULO 1 ANTECEDENTES - SE DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 2 ANALISIS INVOLUCRADOS	PROCESADO
7	160933	2019-01-12	AUTONOMA	2019-01-12 12:00:00	2019-01-12 17:00:00	2019-01-12 17:00:00	2019-01-12 17:00:00	2019-01-12 17:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 2 ANALISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
8	160939	2019-01-13	AUTONOMA	2019-01-13 12:00:00	2019-01-13 18:00:00	2019-01-13 18:00:00	2019-01-13 18:00:00	2019-01-13 18:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 2 ANALISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	160940	2019-01-15	INSITU	2019-01-15 12:00:00	2019-01-15 14:00:00	2019-01-15 14:00:00	2019-01-15 14:00:00	2019-01-15 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 1, REVISION DE CAPITULO 2 Y SE DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 3	PROCESADO
10	161057	2019-01-16	AUTONOMA	2019-01-16 13:00:00	2019-01-16 18:00:00	2019-01-16 18:00:00	2019-01-16 18:00:00	2019-01-16 18:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
11	161059	2019-01-18	AUTONOMA	2019-01-18 13:00:00	2019-01-18 18:00:00	2019-01-18 18:00:00	2019-01-18 18:00:00	2019-01-18 18:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
12	161060	2019-01-19	AUTONOMA	2019-01-19 13:00:00	2019-01-19 19:00:00	2019-01-19 19:00:00	2019-01-19 19:00:00	2019-01-19 19:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
13	161061	2019-01-22	INSITU	2019-01-22 12:00:00	2019-01-22 14:00:00	2019-01-22 14:00:00	2019-01-22 14:00:00	2019-01-22 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 2, REVISION DE CAPITULO 3	PROCESADO
14	161065	2019-01-23	AUTONOMA	2019-01-23 10:00:00	2019-01-23 16:00:00	2019-01-23 16:00:00	2019-01-23 16:00:00	2019-01-23 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
15	161068	2019-01-24	AUTONOMA	2019-01-24 11:00:00	2019-01-24 16:00:00	2019-01-24 16:00:00	2019-01-24 16:00:00	2019-01-24 16:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
16	161071	2019-01-29	INSITU	2019-01-29 12:00:00	2019-01-29 14:00:00	2019-01-29 14:00:00	2019-01-29 14:00:00	2019-01-29 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 3 Y SE DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 4 MATRIZ DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
17	161074	2019-02-02	AUTONOMA	2019-02-02 10:00:00	2019-02-02 15:00:00	2019-02-02 15:00:00	2019-02-02 15:00:00	2019-02-02 15:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
18	161075	2019-02-03	AUTONOMA	2019-02-03 10:00:00	2019-02-03 15:00:00	2019-02-03 15:00:00	2019-02-03 15:00:00	2019-02-03 15:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
19	161077	2019-02-05	INSITU	2019-02-05 12:00:00	2019-02-05 14:00:00	2019-02-05 14:00:00	2019-02-05 14:00:00	2019-02-05 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 3, REVISION DE CAPITULO 4 Y SE DAN LINEAMIENTOS MATRIZ DE IMPACTOS	PROCESADO
20	161114	2019-02-09	AUTONOMA	2019-02-09 10:00:00	2019-02-09 16:00:00	2019-02-09 16:00:00	2019-02-09 16:00:00	2019-02-09 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE IMPACTOS	PROCESADO
21	161115	2019-02-12	INSITU	2019-02-12 12:00:00	2019-02-12 14:00:00	2019-02-12 14:00:00	2019-02-12 14:00:00	2019-02-12 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4 MATRIZ DE ALTERNATIVAS, REVISION MATRIZ DE IMPACTOS Y SE DAN LINEAMIENTOS DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
22	161117	2019-02-16	AUTONOMA	2019-02-16 11:00:00	2019-02-16 17:00:00	2019-02-16 17:00:00	2019-02-16 17:00:00	2019-02-16 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
23	161119	2019-02-19	INSITU	2019-02-19 12:00:00	2019-02-19 14:00:00	2019-02-19 14:00:00	2019-02-19 14:00:00	2019-02-19 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4, REVISION DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS Y SE DAN LINEAMIENTOS DIAGRAMA DE MARCO LOGICO	PROCESADO
24	161148	2019-02-23	AUTONOMA	2019-02-23 10:00:00	2019-02-23 16:00:00	2019-02-23 16:00:00	2019-02-23 16:00:00	2019-02-23 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ MARCO LOGICO	PROCESADO
25	161149	2019-02-24	AUTONOMA	2019-02-24 10:00:00	2019-02-24 16:00:00	2019-02-24 16:00:00	2019-02-24 16:00:00	2019-02-24 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ MARCO LOGICO	PROCESADO

26	161150	2019-02-25	AUTONOMIA	2019-02-25 10:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-02-25 15:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 4 MATRIZ MARCO LOGICO	PROCESADO
27	161151	2019-02-26	INSITU	2019-02-26 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-02-26 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS, REVISION CAPITULO 4 DIAGRAMA MARCO LOGICO Y SE DAN LINEAMIENTOS CAPITULO 5	PROCESADO
28	161152	2019-02-27	AUTONOMIA	2019-02-27 12:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-02-27 17:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 ANTECEDENTES - DESCRIPCION	PROCESADO
29	161153	2019-02-28	AUTONOMIA	2019-02-28 10:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-02-28 15:00:00	5.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 ANTECEDENTES - DESCRIPCION	PROCESADO
30	161154	2019-03-05	INSITU	2019-03-05 12:00:00	HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION	2019-03-05 13:00:00	1.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS MARCO LOGICO, REVISION CAPITULO 5 PROPUESTA (ANTECEDENTES - DESCRIPCION)	PROCESADO
31	161155	2019-03-08	AUTONOMIA	2019-03-08 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-08 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
32	161156	2019-03-09	AUTONOMIA	2019-03-09 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-09 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
33	161328	2019-03-10	AUTONOMIA	2019-03-10 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-10 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
34	161329	2019-03-12	INSITU	2019-03-12 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-12 13:00:00	1.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS MARCO LOGICO, REVISION CAPITULO 5 PROPUESTA (ANTECEDENTES - DESCRIPCION)	PROCESADO
35	161330	2019-03-15	AUTONOMIA	2019-03-15 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-15 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
36	161391	2019-03-16	AUTONOMIA	2019-03-16 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-16 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
37	161392	2019-03-17	AUTONOMIA	2019-03-17 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-17 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
38	161393	2019-03-19	INSITU	2019-03-19 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-19 13:00:00	1.00	REVISION Y REALIZA CAMBIOS EN PROPUESTA	PROCESADO
39	161394	2019-03-20	AUTONOMIA	2019-03-20 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-20 20:00:00	9.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
40	161395	2019-03-21	AUTONOMIA	2019-03-21 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-21 19:00:00	9.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
41	161397	2019-03-22	AUTONOMIA	2019-03-22 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-22 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
42	161399	2019-03-23	INSITU	2019-03-23 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-23 13:00:00	1.00	REVISION Y CAMBIOS EN PROPUESTA	PROCESADO
43	161402	2019-03-24	AUTONOMIA	2019-03-24 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-24 19:00:00	9.00	ELABORACION CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
44	161406	2019-03-25	AUTONOMIA	2019-03-25 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-25 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
45	161409	2019-03-26	AUTONOMIA	2019-03-26 11:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-26 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 5 PROPUESTA	PROCESADO
46	161411	2019-03-28	INSITU	2019-03-28 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-03-28 13:00:00	1.00	REVISION Y CAMBIOS EN PROPUESTA Y SE DAN LINEAMIENTOS CAPITULO 6 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	PROCESADO
47	164185	2019-04-03	INSITU	2019-04-03 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-04-03 18:00:00	1.00	REVISION Y CAMBIOS EN PROPUESTA Y REVISION CAPITULO 6	PROCESADO
48	164187	2019-04-04	AUTONOMIA	2019-04-04 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS PRESUPUESTO	2019-04-04 18:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 6 RECURSOS - PRESUPUESTO	PROCESADO
49	164188	2019-04-05	INSITU	2019-04-05 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-04-05 18:00:00	1.00	REALIZA CAMBIOS CAPITULO 6 RECURSOS - PRESUPUESTO Y REVISION	PROCESADO
50	164190	2019-04-09	AUTONOMIA	2019-04-09 11:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-04-09 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 6 CRONOGRAMA	PROCESADO

51	164191	2019-04-10	INSITU	2019-04-10 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-04-10 18:00:00	1.00	REALIZA CAMBIOS CAPITULO 6 CRONOGRAMA Y REVISION CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	PROCESADO
52	164192	2019-04-11	AUTONOMA	2019-04-11 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-04-11 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	PROCESADO
53	164193	2019-04-12	INSITU	2019-04-12 17:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-04-12 18:00:00	1.00	REALIZA CAMBIOS CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, REVISION FINAL Y SE DAN LINEAMIENTOS PARA PRESENTACION DE DEFENSA	PROCESADO
54	164194	2019-04-14	AUTONOMA	2019-04-14 10:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-04-14 16:00:00	6.00	REALIZACION DE CORRECCIONES FINALES	PROCESADO
55	164195	2019-04-16	INSITU	2019-04-16 17:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-04-16 18:00:00	1.00	REALIZACION Y REVISION DE PRESENTACION PARA DEFENSA	PROCESADO
TOTAL HORAS:							240		
									
		GOMEZ VELASCO ANDRES JULIAN TUTOR CI: 1756368278		CRUZ RODRIGUEZ ANAHI CAMILA ALUMNO CI: 1726566671					
								SALAS JIMENEZ FRANCISCO VINICIO DELEGADO CI: 1712480670 FECHA: 29-05-2019	



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA**

ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **CRUZ RODRIGUEZ ANAHI CAMILA**, portador de la cédula de identidad N° 1726566571, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 27 de mayo del 2019

Mariela Balseca
28 MAY 2019
ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

Sra. Mariela Balseca
CAJA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA
CONSEJO DE CARRERA

Ing. Francisco Salas
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

Ing. William Parra
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

28 MAY 2019

9.51 JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA
DIRECCIÓN DE CARRERA

Ing. María Fernanda Burga
DIRECTOR DE CARRERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA
28 MAY 2019

Srta. Cristina Chuqui
SECRETARIA ACADÉMICA