

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo brindar una herramienta útil a todo el personal de la microempresa de Autoservicios “Cevallos”, para mejorar la calidad en el servicio que presta la entidad, optimizando los recursos existentes y alcanzando un alto índice de eficiencia y eficacia en las actividades cotidianas. Se establecieron los antecedentes generales de la Institución, detallando información específica que permite conocer mejor a la Microempresa de autoservicios “Cevallos”, además se sustenta la necesidad de contar con un documento en el cuál se detallen todos los procesos y procedimientos, partiendo del objetivo general y específicos que se quiere conseguir con la implementación del presente Manual administrativo, contable - financiero. Para sustentar todos los planteamientos a lo largo del presente trabajo de grado, se consideró de vital importancia estructurar las bases teórico-científicas que permiten conocer la definición, etapas, tanto del proceso administrativo como del proceso contable. Las encuestas aplicadas determinaron la necesidad y viabilidad de que la microempresa pueda implementar el presente manual administrativo, contable - financiero con la finalidad de mejorar en la calidad de prestación de sus servicios. Con toda la información obtenida a través de fuentes bibliográfico-documentales y del trabajo de campo efectuado se realiza el diseño de un Manual administrativo, Contable - financiero, mismo que contiene los principales manuales orgánicos funcionales de los puestos que existen en la entidad, además presenta los principales procesos en forma de diagramas para facilitar su comprensión y aplicación. Y por último se detallan en un manual contable el movimiento y su dinámica de las principales cuentas de la estructura de los estados financieros más utilizados. El manual resulta ser viable o ejecutable, pues mejorará los procesos administrativos y financieros, sintetizará los procedimientos de trabajo, mejorará las condiciones laborales del personal de la institución al contar con normas claras para ejercer cada una de las funciones encomendadas, es sustentable en cuanto a su permanencia en el tiempo, garantizando el servicio de calidad que toda institución financiera debe brindar a los clientes. En general, el impacto de la aplicación del presente Manual administrativo, contable - financiero es positivo.

## EXECUTIVE SUMMARIZE

The present work has as objective to offer an useful tool to the whole personnel of the microempresa of Self-services "Cevallos", to improve the quality in the service that lends the entity, optimizing the existent resources and reaching a high index of efficiency and effectiveness in the daily activities. They settled down the general records of the Institution, detailing specific information that allows the Microempresa of self-services to know better "Cevallos", the necessity is also sustained of having a document in the which all the processes and procedures are detailed, leaving of the general and specific objective that one wants to get with the implementation of the present administrative Manual, accountant - financial. To sustain all the positions along the present grade work, it was considered of vital importance to structure the theoretical-scientific bases that allow to know the definition, stages, so much of the administrative process as of the countable process. The applied surveys determined the necessity and viability that the microempresa can implement the administrative manual present, accountant - financial with the purpose of improving in the quality of benefit of their services. With the whole obtained information through bibliographical-documental sources and of the work of actual field he/she is carried out the design of an administrative Manual, Accountant - financial, same that contains the main functional organic manuals of the positions that exist in the entity, it also presents the main processes in form of diagrams to facilitate their understanding and application. And lastly they are detailed in a countable manual the movement and their dynamics of the main bills of the structure of the most utilized financial statements. The manual turns out to be viable or executable, because it will improve the administrative and financial processes, it will synthesize the working up, it will improve the personnel's labor conditions from the institution when having clear norms to exercise each one of the commended functions, it is sustainable as for its permanency in the time, guaranteeing the service of quality that all financial institution should offer to the clients. In general, the impact of the application of the present administrative Manual, accountant - financier is positive.