



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA PLAN DE TRABAJO DE GRADO

#### TEMA:

MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL  
CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA CPA

#### AUTORAS:

JACQUELINE MARISOL JIMÉNEZ ARIAS  
KARLA MISHELL ROJAS VÁSQUEZ

#### DIRECTOR

Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría, MSc.

IBARRA, MARZO, 2019

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad las microempresas forman parte fundamental en el desarrollo del país, generando empleo e ingresos. Por ende, se considera necesario prestar atención e importancia al mejoramiento de cada uno de los procesos que ellas realizan. El presente proyecto se inicia con el diagnóstico situacional en base a técnicas e instrumentos aplicadas en la microempresa, tales como entrevista a la gerente y contadora, censo a los operarios y una observación directa de las instalaciones, además de un análisis de la matriz FODA. En ella se evidenció una deficiente gestión administrativa y contable debido a que no se tiene establecido de manera documentada una filosofía empresarial, una estructura organizacional que muestre la estructura orgánica formal; funciones y procedimientos de trabajo para realizar las actividades de manera eficiente y eficaz. En el mismo contexto, se identificó la inexistencia de políticas contables, plan de cuentas, dinámicas de cuentas y proceso contable, dando como resultado la ausencia de estados financieros para la toma de decisiones. La fundamentación teórica abarca aspectos administrativos y contables para la elaboración de la propuesta de un “MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL CANTÓN IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”. Finalmente se validó la propuesta, la cual permitirá ser una guía práctica para todos los miembros de la microempresa en la ejecución de las actividades. De esta manera se logrará alcanzar la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y contable, para crecimiento de la institución.

## ABSTRACT

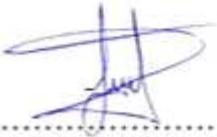
Currently, microenterprises are a fundamental part of the development of the country, generating employment and income. Therefore, it is considered necessary to pay attention and give importance to the improvement of each one of the processes performed by them. This project begins with the situational diagnosis obtained with techniques and instruments applied to the microenterprise, such as interviews with the General Manager and Accountant, census of the workers and a direct observation of the facilities, in addition to an analysis of the SWOT matrix. This demonstrated a deficient administrative and accounting management due to the lack of business philosophy established in a documents; an organizational structure that shows the formal organic structure; descriptions and work procedures to carry out activities in an efficient and effective manner. In the same context, the absence of accounting policies, chart of accounts, account dynamics and accounting process were identified, resulting in the absence of financial statements for decision making. The theoretical foundation covers administrative and accounting aspects for the elaboration of the proposal of an "ADMINISTRATIVE AND ACCOUNTING MANUAL FOR NATUROSANA SPA OF IBARRA CANTÓN IN THE PROVINCE OF IMBABURA". Finally, the proposal was validated and it will be a practical guide for all members of the microenterprise when performing their activities. In this way, it will be possible to achieve efficiency and effectiveness in administrative and accounting management for the institution growth.

*Jose I. Laguarda*  
1001965282



## AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de las autoras, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



.....  
Jiménez Arias Jacqueline Marisol

C.I. 1150075545



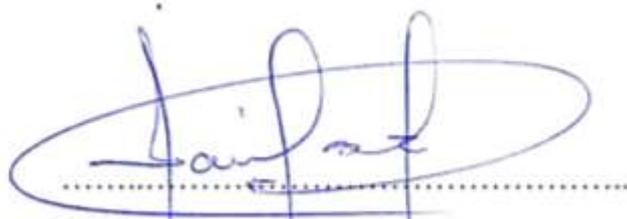
.....  
Rojas Vásquez Karla Mishell

C.I. 1004744403

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas **Jiménez Arias Jacqueline Marisol y Rojas Vásquez Karla Mishell**, para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es: **“Manual administrativo y contable para Naturosana Spa del cantón Ibarra provincia de Imbabura”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 7 días del mes de Marzo del 2019



Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría, Msc.

C.I. 0400610762



**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotras, **Jiménez Arias Jacqueline Marisol y Rojas Vásquez Karla Mishell**, con cédula de ciudadanía Nro. 1150075545 y 100474440-3 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, y 6, en calidad de autores del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hagamos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....  
Jiménez Arias Jacqueline Marisol  
C.I. 1150075545

.....  
Rojas Vásquez Karla Mishell  
C.I. 1004744403

Ibarra, a los 7 días de mes de Marzo del 2019



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia, y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1150075545		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Jiménez Arias Jacqueline Marisol		
DIRECCIÓN:	Claudio Manet y Luis Felipe Borja		
EMAIL:	<a href="mailto:jimenezjacqui293@gmail.com">jimenezjacqui293@gmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	062612-079	TELÉFONO MÓVIL:	0969254340
<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100474440-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Rojas Vásquez Karla Mishell		
DIRECCIÓN:	Bartolomé García 9-104 y Tobías Mena		
EMAIL:	<a href="mailto:rojasmishell6@gmail.com">rojasmishell6@gmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	062957-936	TELÉFONO MÓVIL:	0996786406

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL CANTÓN IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”
<b>AUTORES:</b>	Jiménez Arias Jacqueline Marisol Rojas Vásquez Karla Mishell
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<b>PREGRADO</b> <b>POSGRADO</b> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	Ing. Paúl Toro Echeverría, Msc.

## 2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, **Rojas Vásquez Karla Mishell** y **Jiménez Arias Jacqueline Marisol**, con cédula de ciudadanía Nro. 1150075545 y 100474440-3 respectivamente, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3.- CONSTANCIAS

Las autoras manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y somos las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el

contenido de la misma y saldremos en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 7 días del mes de Marzo del 2019

**AUTORAS:**

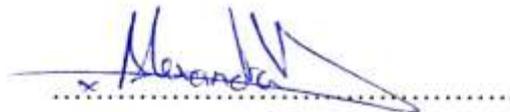


.....  
Jiménez Arias Jacqueline Marisol  
C.I. 1150075545



.....  
Rojas Vásquez Karla Mishell  
C.I. 1004744403

**ACEPTACIÓN:**



.....  
C.I.  
Jefe(a) de Biblioteca

Facultado por resolución de Consejo Universitario

## **DEDICATORIA**

A mi madre Yamira por ser el pilar fundamental y demostrarme su amor, cariño y apoyo incondicional en toda mi educación, tanto académica, como de la vida y cumplir una de las metas anheladas.

A mi familia en general por su cariño y solidaridad para no rendirme y seguir firme en la culminación de este objetivo.

A mi esposo Jhonatan por su amor y paciencia para motivarme en la culminación de este proyecto de tesis.

Jiménez Arias Jacqueline Marisol

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis padres por guiarme e instruirme con valores, demostrándome el apoyo, comprensión y amor a largo de mi formación profesional.

Rojas Vásquez Karla Mishell

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne por sus bendiciones y sabiduría para hacer frente a todos los obstáculos que se me han presentado a lo largo de mi carrera profesional y poder cumplir con este objetivo

A mis padres, a mis familiares, a mi esposo y al Sr. Leonel Cuenca por haber estado presentes en este trayecto brindándome su apoyo y amor incondicional para continuar con los objetivos trazados en mi camino.

A la Universidad Técnica del Norte por haberme permitido culminar mis estudios de tercer nivel.

A la señorita Viviana Vinueza por abrirme las puertas de su microempresa y permitirme desarrollar el presente trabajo de grado.

Al Ing. Paúl Toro, tutor del proyecto de tesis, por su dedicación y tiempo prestado al mismo.

Y a mis amigas Paola, Sara y Dayanara por su amistad incondicional, apoyo y confianza desde el primer día que las conocí.

Jiménez Arias Jacqueline Marisol

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Ing. Paúl Toro, Director de tesis por el apoyo y asesoramiento profesional para el desarrollo del presente trabajo.

A la Srta. Viviana Vinuesa, quien dio la apertura a la microempresa, facilitando toda la información solicitada.

A la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por disponer de profesionales que imparten conocimientos teóricos y prácticos que aportan a nuestra formación académica.

Rojas Vásquez Karla Mishell

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo titulado “MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL CANTÓN IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”, se encuentra estructurado por cuatro capítulos los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I.- Diagnóstico Situacional:** Se realizó la evaluación de la situación actual de la gestión administrativa y contable de Naturosana Spa, mediante la identificación de variables diagnósticas e indicadores, y la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación con el objetivo de analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la determinación del problema.

**Capítulo II.- Marco teórico:** Se fundamentó la investigación a través de base teórica-científica, abarcando así aspectos administrativos y contables, permitiendo a los usuarios la comprensión y el entendimiento del trabajo realizado.

**Capítulo III.- Propuesta:** Se expuso el manual administrativo y contable como solución a la problemática diagnosticada. En la parte administrativa se detalla la misión, visión objetivos, valores, principios, políticas, organigrama estructural, mapa de procesos, manual de funciones, manual de procedimientos y flujograma; y en la parte contable se plantea políticas contables, plan de cuentas, dinámica de cuentas, proceso contable y estados financieros.

**Capítulo IV.- Validación:** Se efectuó la validación del manual administrativo-contable propuesto, mediante método de calificación, rangos de interpretación; con el objetivo de conocer si el manual será o no aplicable en la microempresa.

## TABLA DE CONTENIDOS

<i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	<i>II</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>III</i>
<i>AUTORÍA</i>	<i>IV</i>
<i>INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO</i>	<i>V</i>
<i>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</i>	<i>VI</i>
<i>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</i>	<i>VII</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>X</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>XI</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>XII</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>XIII</i>
<i>PRESENTACIÓN</i>	<i>XIV</i>
<i>TABLA DE CONTENIDOS</i>	<i>XV</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>XXIII</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICAS</i>	<i>XXVI</i>
<i>JUSTIFICACIÓN</i>	<i>27</i>
<i>OBJETIVOS</i>	<i>28</i>
<i>Objetivo general</i>	<i>28</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>28</i>
<i>METODOLOGÍA APLICADA</i>	<i>29</i>

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>30</b>
<b>I DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b>	<b>30</b>
<b>1.1 Antecedentes</b>	<b>30</b>
<b>1.2 Objetivos del diagnóstico</b>	<b>31</b>
1.2.1 Objetivo general	31
1.2.2 Objetivos específicos	31
<b>1.3 Variables diagnósticas</b>	<b>31</b>
<b>1.4 Indicadores o sub aspectos</b>	<b>32</b>
1.4.1 Filosofía empresarial	32
1.4.2 Estructura organizacional	32
1.4.3 Gestión contable	32
1.4.4 Infraestructura e implementos de trabajo	32
<b>1.5 Matriz de relación diagnóstica</b>	<b>34</b>
<b>1.6 Mecánica operativa</b>	<b>35</b>
1.6.1 Identificación de la población	35
1.6.2 Muestra	35
1.6.3 Fuentes de información	36
1.6.3.1 Fuentes primarias	36
1.6.3.1.1 Entrevista	36
1.6.3.1.2 Encuesta	36
1.6.3.1.3 Observación Directa	36
1.6.3.2 Fuentes secundarias	36
<b>1.7 Tabulación y análisis de la información</b>	<b>37</b>
1.7.1 Encuesta dirigida al personal de Naturosana Spa	37

1.7.2 Entrevista dirigida a la gerente de Naturosana spa _____	46
1.7.3 Entrevista dirigida a la contadora de Naturosana Spa _____	50
1.7.4 Ficha de observación _____	51
<b>1.8 Matriz FODA _____</b>	<b>54</b>
<b>1.9 Cruce estratégico _____</b>	<b>55</b>
<b>1.10 Determinación del problema _____</b>	<b>55</b>
<b><i>CAPÍTULO II _____</i></b>	<b>57</b>
<b><i>2 MARCO TEÓRICO _____</i></b>	<b>57</b>
<b>2.1 Empresa _____</b>	<b>57</b>
2.1.1 Clasificación de las empresas _____	57
<b>2.2 Microempresa _____</b>	<b>58</b>
<b>2.3 Actividad artesanal _____</b>	<b>58</b>
2.3.1 Artesano _____	59
<b>2.4 Spa _____</b>	<b>59</b>
2.4.1 Tipos de Spa _____	60
<b>2.5 Manual _____</b>	<b>61</b>
2.5.1 Manual administrativo _____	61
<b>2.6 Proceso Administrativo _____</b>	<b>62</b>
2.6.1 Planeación _____	63
2.6.1.1 Misión _____	63
2.6.1.2 Visión _____	64
2.6.1.3 Valores corporativos _____	64
2.6.1.4 Objetivos _____	65

2.6.1.5 Política	65
2.6.1.6 Estrategia	65
2.6.2 Organización	66
2.6.2.1 Estructura Organizacional	66
2.6.2.1.1 Organigrama	67
2.6.2.1.2 Flujograma	68
2.6.2.2 División del trabajo	68
2.6.2.2.1 Jerarquización	69
2.6.2.2.2 Departamentalización	69
2.6.2.3 Coordinación	69
2.6.3 Dirección	70
2.6.3.1 Toma de decisiones	70
2.6.3.2 Liderazgo	70
2.6.3.3 Motivación	71
2.6.3.4 Comunicación	71
2.6.3.5 Supervisión	72
2.6.4 Control	72
2.6.4.1 Control interno administrativo	72
2.6.4.2 Control interno contable	73
2.6.4.3 Normas Internacionales de Información Financiera	74
2.6.4.4 Estándares	75
<b>2.7 Manual contable</b>	<b>75</b>
2.7.1 Políticas contables	76
2.7.2 Plan de cuentas	76
2.7.2.1 Activo	77

2.7.2.2 Pasivo	77
2.7.2.3 Patrimonio	77
2.7.2.4 Ingresos	78
2.7.2.5 Gastos	78
2.7.3 Proceso contable	79
2.7.3.1 Comprobantes	79
2.7.3.2 Libro diario	79
2.7.3.3 Libro Mayor	80
2.7.3.4 Balance de Comprobación	80
2.7.3.5 Ajuste	81
2.7.3.6 Estados financieros	81
2.7.3.6.1 Estado de situación financiera	81
2.7.3.6.2 Estado de Resultados	82
2.7.3.6.3 Estado de cambios en el capital contable	83
2.7.3.6.4 Estado de Flujo de Efectivo	83
2.7.3.6.5 Notas a los estados financieros	84
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>85</b>
<b>3 PROPUESTA</b>	<b>85</b>
<b>3.1 Introducción</b>	<b>85</b>
<b>3.2 Objetivos</b>	<b>86</b>
3.2.1 Objetivo General	86
3.2.2 Objetivos Específicos	86
<b>3.3 Datos Generales de la Microempresa</b>	<b>88</b>
<b>3.4 Misión</b>	<b>88</b>

<b>3.5 Visión</b>	<b>88</b>
<b>3.6 Objetivos:</b>	<b>89</b>
<b>3.7 Valores y Principios</b>	<b>89</b>
3.7.1 Valores:	89
3.7.2 Principios	90
<b>3.8 Políticas</b>	<b>90</b>
3.8.1 Políticas generales	90
3.8.2 Políticas administrativas	91
<b>3.9 Organigrama estructural</b>	<b>91</b>
<b>3.10 Organigrama funcional</b>	<b>92</b>
<b>3.11 Manual de funciones propuesto</b>	<b>94</b>
<b>3.12 Mapa de proceso</b>	<b>100</b>
<b>3.13 Manual de procedimientos propuesto</b>	<b>101</b>
<b>3.14 Políticas contables</b>	<b>112</b>
Caja	112
Bancos	112
Deudores	112
Inventario	113
Activos por impuestos corrientes	113
Propiedad, planta y equipo	113
Obligaciones laborales	113
Obligaciones con instituciones financieras	114
Ingresos	114

Gastos	114
<b>3.15 Plan de cuentas</b>	<b>114</b>
<b>3.16 Dinámicas de cuentas</b>	<b>117</b>
<b>3.17 Proceso contable</b>	<b>129</b>
Hoja de registro	130
Comprobantes de ingreso	131
Comprobante de caja menor	132
Comprobantes de egreso	133
Ingreso a bodega	134
Libro diario	135
Libro mayor	136
Balance de comprobación	137
<b>3.18 Modelo de Estados Financieros</b>	<b>138</b>
<b>3.18.1 Estado de Situación financiera</b>	<b>139</b>
<b>3.18.2 Estado de Resultados</b>	<b>141</b>
<b>3.18.3 Estado de Cambios en el Patrimonio</b>	<b>143</b>
<b>3.18.4 Estado de Flujos de Efectivo</b>	<b>144</b>
<b>3.18.5 Notas a los Estados Financieros</b>	<b>145</b>
<b><i>CAPÍTULO IV</i></b>	<b><i>146</i></b>
<b>4 Validación</b>	<b>146</b>
4.1 Introducción	146
4.2 Método De Verificación	146
4.3 Factores A Validar	149

4.3.1 Proceso Administrativo	149
4.3.2 Proceso Contable	149
4.4 Método De Calificación	149
4.5 Rangos De Interpretación	150
4.6 Estudio Estratégico	150
4.7 Descripción Del Estudio	151
4.7.1 Objetivo Del Estudio	151
4.7.2 Equipo De Trabajo	151
4.8 Resultados	152
4.9 Evaluación	154
4.9.1 Evaluación de la Matriz de validación Administrativa	154
4.9.2 Evaluación de la Matriz de validación Contable	154
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>156</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>157</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>	<b>158</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>162</b>
<b>ANEXO 1. Encuesta al personal de Naturosana Spa</b>	<b>163</b>
<b>ANEXO 2. Entrevista dirigida a la gerente de Naturosana Spa</b>	<b>165</b>
<b>ANEXO 3. Entrevista dirigida a la contadora de Naturosana Spa</b>	<b>166</b>
<b>ANEXO 4. Ficha de observación realizada a Naturosana Spa</b>	<b>167</b>
<b>ANEXO 5. Carta de validación</b>	<b>168</b>
<b>ANEXO 6. Fotos</b>	<b>169</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica</i>	34
<i>Tabla 2 Población a investigarse</i>	35
<i>Tabla 3 Misión y Visión</i>	37
<i>Tabla 4 Objetivos, valores y principios</i>	38
<i>Tabla 5 Políticas internas</i>	39
<i>Tabla 6 Estructura Organizacional</i>	40
<i>Tabla 7 Reglamento interno</i>	41
<i>Tabla 8 Funciones y procedimientos</i>	42
<i>Tabla 9 Muebles, insumos y equipos estéticos</i>	43
<i>Tabla 10 Distribución de espacio físico</i>	44
<i>Tabla 11 Establecimiento de un manual administrativo y contable</i>	45
<i>Tabla 12 Ficha de observación</i>	52
<i>Tabla 13 Matriz FODA</i>	54
<i>Tabla 14 Cruce estratégico</i>	55
<i>Tabla 15 Datos de la Microempresa</i>	88
<i>Tabla 16 Manual de funciones Gerente General</i>	94
<i>Tabla 17 Manual de funciones Recepcionista</i>	95
<i>Tabla 18 Manual de funciones Contadora</i>	96
<i>Tabla 19 Manual de funciones Auxiliar de enfermería</i>	97
<i>Tabla 20 Manual de funciones Cosmiatra</i>	98
<i>Tabla 21 Manual de funciones Naturópata-Terapeuta</i>	99
<i>Tabla 22 Manual de procedimientos recepción de cita para los pacientes</i>	101
<i>Tabla 23 Manual de procedimientos para el diagnóstico y tratamiento del paciente</i>	103
<i>Tabla 24 Manual de procedimientos facturación por el servicio prestado</i>	105

<i>Tabla 25 Manual de procedimientos para la adquisición y pago de insumos y aparatología estética</i>	107
<i>Tabla 26 Manual de procedimientos para contratación de personal</i>	109
<i>Tabla 27 Plan de cuentas</i>	115
<i>Tabla 28 Dinámica de las cuenta efectivo y equivalentes del efectivo</i>	117
<i>Tabla 29 Dinámica de la cuenta deudores</i>	118
<i>Tabla 30 Dinámica de la cuenta inventarios</i>	119
<i>Tabla 31 Dinámica de la cuenta de activos por impuesto corriente</i>	120
<i>Tabla 32 Dinámica de la cuenta de propiedad planta y equipo</i>	121
<i>Tabla 33 Dinámica de la cuenta acreedores</i>	122
<i>Tabla 34 Dinámica de la cuenta obligaciones con instituciones financieras</i>	123
<i>Tabla 35 Dinámica de la cuenta obligaciones laborales</i>	124
<i>Tabla 36 Dinámica de la cuenta capital</i>	125
<i>Tabla 37 Dinámica de la cuenta de utilidad del ejercicio</i>	126
<i>Tabla 38 Dinámica de la cuenta de ingresos por actividades ordinarias</i>	127
<i>Tabla 39 Dinámica de la cuenta de gastos de administración</i>	128
<i>Tabla 40 Formato de hoja de registro</i>	130
<i>Tabla 41 Formato del comprobante de ingresos</i>	131
<i>Tabla 42 Formato del comprobante de caja menor</i>	132
<i>Tabla 43 Formato del comprobante de egreso</i>	133
<i>Tabla 44 Formato del comprobante de ingreso a bodega</i>	134
<i>Tabla 45 Formato del libro diario</i>	135
<i>Tabla 46 Formato del libro mayor</i>	136
<i>Tabla 47 Formato del balance de comprobación</i>	137
<i>Tabla 48 Formato de estado de situación financiera</i>	139

<i>Tabla 49 Formato de estado de resultados</i>	141
<i>Tabla 50 Formato de estado de cambios en el patrimonio</i>	143
<i>Tabla 51 Formato de estado de flujo de efectivo</i>	144
<i>Tabla 52 Formato de matriz de validación</i>	147
<i>Tabla 53 Matriz de evaluación</i>	152

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1 Misión y Visión</i>	37
<i>Gráfica 2 Objetivos, valores y principios</i>	38
<i>Gráfica 3 Políticas internas</i>	39
<i>Gráfica 4 Estructura Organizacional</i>	40
<i>Gráfica 5 Reglamento Interno</i>	41
<i>Gráfica 6 Funciones y procedimientos</i>	42
<i>Gráfica 7 Muebles, insumos y equipos estéticos</i>	43
<i>Gráfica 8 Distribución de espacio físico</i>	44
<i>Gráfica 9 Establecimiento de un manual administrativo y contable</i>	45
<i>Gráfica 10 Organigrama estructural</i>	92
<i>Gráfica 11 Organigrama Funcional</i>	93
<i>Gráfica 12 Mapa de proceso</i>	100
<i>Gráfica 13 Flujograma para la recepción de cita</i>	102
<i>Gráfica 14 Flujograma para el diagnóstico y tratamiento del paciente</i>	104
<i>Gráfica 15 Flujograma de facturación por el servicio prestado</i>	106
<i>Gráfica 16 Flujograma de adquisición y pago de insumos y aparatología estética</i>	108
<i>Gráfica 17 Flujograma de contratación de personal</i>	110
<i>Gráfica 18 Proceso contable</i>	129

## **JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación facilitará el manejo de los procedimientos administrativos y contables, considerando que en la actualidad las microempresas de servicios cosmetológicos y derivados deben optimizar los recursos y desarrollar las actividades correctamente minimizando los errores.

Es importante implementar un manual administrativo y contable, de acuerdo a las necesidades de la microempresa de servicios para que el negocio encuentre estabilidad y genere productividad para el crecimiento del mismo, en colaboración con los encargados.

Con la presente investigación se pretende beneficiar en gran medida al desarrollo de la microempresa de servicios cosmetológicos y naturopáticos en lo social y económico, lo cual permitirá aumentar la productividad, fomentar el buen uso de los recursos e implementar tecnologías de calidad y mano de obra calificada, para así sobresalir frente la competencia.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Crear un manual administrativo y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual administrativo y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.
- Fundamentar un manual administrativo y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.
- Elaborar un manual administrativo y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.
- Validar el manual administrativo y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

## **METODOLOGÍA APLICADA**

En la investigación se utilizó los siguientes métodos:

- **Analítico:** este método permitió diagnosticar la situación actual administrativo y contable en la microempresa Naturosana Spa, de una manera más detallada, con el propósito de determinar los efectos que producirá la implementación del manual.
- **Sintético:** se utilizó este método para sustento de las bases teóricas y con ello realizar la fundamentación del manual administrativo y contable, con el fin de conocer y explicar de manera comprensiva cada una de las partes que conllevará la realización del manual.
- **Exploratorio:** este método contribuyó a la descomposición en general del tema a realizarse en cuestiones específicas para dar solución al problema planteado.
- **Inductivo:** se lo aplicó para validar los resultados obtenidos por la implementación del manual administrativo y contable y determinar la efectividad del mismo en la microempresa Naturosana Spa.

## CAPÍTULO I

### 1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 Antecedentes

Un spa es un establecimiento sanitario que ofrece tratamientos, métodos o sistemas de relajación utilizando como elemento principal el agua, también se llama “spa” a una pequeña piscina o bañera con diferente toma y desagües, usada como hidromasaje, además de esto se le incluye terapias y tratamientos faciales, corporales no invasivos.

El crecimiento de centros cosmetológicos y estéticos en la gran mayoría con conocimientos empíricos, ha motivado a la innovación de nuevos procesos con personal calificado y experimentado, para ofrecer servicios de calidad.

Naturosana Spa es una microempresa artesanal que se encuentra ubicado en la Av. Víctor Manuel Guzmán N° 332 y Padre Alberto Haro en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, comenzó bajo la iniciativa de proporcionar servicios cosmetológicos y naturopáticos a la ciudadanía, para la salud y belleza, está registrado en el Servicio de Rentas Internas (SRI) con el RUC 1003645486001, la representante legal y propietaria es la Srta. VINUEZA OREJUELA VIVIANA CAROLINA, está constituida como “persona natural”, inició las actividades el 17 de marzo del 2014, con un capital de \$20.000,00 (veinte mil dólares americanos).

Actualmente cuenta con 6 trabajadores, entre quienes se distribuyen las funciones de atención al cliente, facturación, prestación de servicios terapéuticos, aseo, limpieza y organización, para proporcionar servicios estéticos y referentes a salud no invasivos.

Naturosana Spa no tiene establecido una filosofía empresarial que permita saber qué es lo que hace y lo que quiere lograr en el corto, mediano y largo plazo; además de no contar con un manual de funciones que permita a los trabajadores identificar las funciones. Con respecto al

proceso contable lo realiza de manera empírica, haciendo solo un registro básico de facturas de compras y de ventas para fines tributarios; que no permiten evidenciar las ganancias o pérdidas; con la implementación de este manual se pretende desarrollar de manera eficiente las actividades para obtener un mayor capital de inversión y fomentar un crecimiento de las ganancias.

## **1.2 Objetivos del diagnóstico**

### **1.2.1 Objetivo general**

Diagnosticar la situación actual administrativa y contable para Naturosana Spa del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, a fin de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la filosofía empresarial de Naturosana Spa.
- Verificar la estructura organizacional de Naturosana Spa.
- Analizar la gestión contable de Naturosana Spa.
- Identificar las condiciones de la infraestructura e implementos de trabajo de Naturosana Spa.

## **1.3 Variables diagnósticas**

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se ha determinado las siguientes variables:

- Filosofía empresarial
- Estructura organizacional
- Gestión contable
- Infraestructura e implementos de trabajo

## **1.4 Indicadores o sub aspectos**

Los indicadores que se derivan de las variables diagnósticas son las que a continuación se detallan:

### **1.4.1 Filosofía empresarial**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Principios
- Políticas

### **1.4.2 Estructura organizacional**

- Organigrama
- Manual de funciones
- Manual de procedimientos

### **1.4.3 Gestión contable**

- Registros
- Plan de cuentas
- Declaraciones de impuestos
- Estados financieros

### **1.4.4 Infraestructura e implementos de trabajo**

- Aparatología estética
- Muebles
- Insumos estéticos

- Espacio físico
- Distribución de área física

## 1.5 Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1**  
*Matriz de relación diagnóstica*

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnica	Fuente de información	Referencia de fuente
Identificar la filosofía empresarial de Naturosana Spa.	✓ Filosofía empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Objetivos</li> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Principios</li> <li>✓ Políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Observación directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primaria</li> <li>✓ Secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ Trabajadores</li> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Documental</li> </ul>
Verificar la estructura organizacional de Naturosana Spa.	✓ Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organigrama</li> <li>✓ Manual de funciones</li> <li>✓ Manual de procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Observación directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primaria</li> <li>✓ Secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ Trabajadores</li> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Documental</li> </ul>
Analizar la gestión contable de Naturosana Spa.	✓ Gestión contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registros</li> <li>✓ Plan de cuentas</li> <li>✓ Declaraciones de impuestos</li> <li>✓ Estados financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Observación directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primaria</li> <li>✓ Secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ Contadora</li> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Documental</li> </ul>
Identificar las condiciones de la Infraestructura e implementos de trabajo de Naturosana Spa.	✓ Infraestructura física e implementos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aparatología estética</li> <li>✓ Muebles</li> <li>✓ Insumos estéticos</li> <li>✓ Espacio físico</li> <li>✓ Distribución de área física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Encuesta</li> <li>✓ Observación directa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente</li> <li>✓ Trabajadores</li> <li>✓ Instalaciones</li> </ul>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## 1.6 Mecánica operativa

### 1.6.1 Identificación de la población

La población sujeta a investigar será el personal que labora en Naturosana Spa, a continuación, se detalla la población existente:

**Tabla 2**  
**Población a investigarse**

<b>PERSONAL</b>	<b>N°</b>
Gerente	1
Recepcionista	1
Contadora	1
Auxiliar de enfermería	1
Cosmiatra	1
Naturópata-Terapeuta	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las autoras

### 1.6.2 Muestra

No se procederá a realizar el cálculo de la muestra debido a que la población sujeta a investigar es menor de 100 personas, por lo que se utilizará la técnica del censo a través de la aplicación de entrevistas a la gerente, contadora, y encuestas a todo el personal.

### **1.6.3 Fuentes de información**

#### ***1.6.3.1 Fuentes primarias***

*1.6.3.1.1 Entrevista.* - Esta técnica se aplicó a la gerente y contadora por medio de una guía de preguntas estructuradas, que permitieron conocer la situación actual en los aspectos y controles administrativos y contables de Naturosana Spa.

*1.6.3.1.2 Encuesta.* - Se aplicó esta técnica a cuatro trabajadores mediante un cuestionario prediseñado, donde se obtuvo información respecto al conocimiento de la filosofía empresarial, funciones y procedimientos del área respectiva; y opiniones acerca de la condición de infraestructura e implementos de trabajo.

*1.6.3.1.3 Observación Directa.* - Mediante una ficha de observación, se aplicó esta técnica en las instalaciones de Naturosana Spa, en el cual se hizo el registro de los hechos observables relacionado con el aspecto administrativo-contable y condiciones de infraestructura e implementos de trabajo.

#### ***1.6.3.2 Fuentes secundarias***

Para la recolección de información secundaria se ha recurrido a fuentes internas y externas como: base de datos, registros, leyes, libros afines al tema de investigación, tesis de grado; con la finalidad de obtener un sustento de hechos reales de la investigación.

## 1.7 Tabulación y análisis de la información

### 1.7.1 Encuesta dirigida al personal de Naturosana Spa

Objetivo: Valorar el conocimiento del personal referente a la filosofía empresarial, funciones y procedimientos del área correspondiente; y opiniones acerca de las condiciones de infraestructura e implementos de trabajo.

#### 1.- ¿Sabe usted si Naturosana Spa tiene plasmada la misión y visión?

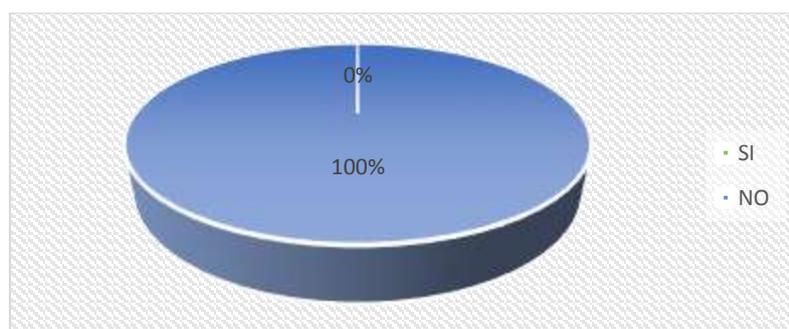
**Tabla 3**  
**Misión y Visión**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 1**  
**Misión y Visión**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

#### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se evidenció que el 100% del personal no tiene de manera documentada la misión y visión, causando que tengan un conocimiento informal de la esencia de la microempresa y de lo que esperan conseguir a futuro.

**2.- ¿Conoce usted si Naturosana Spa cuenta con objetivos, valores y principios institucionales establecidos?**

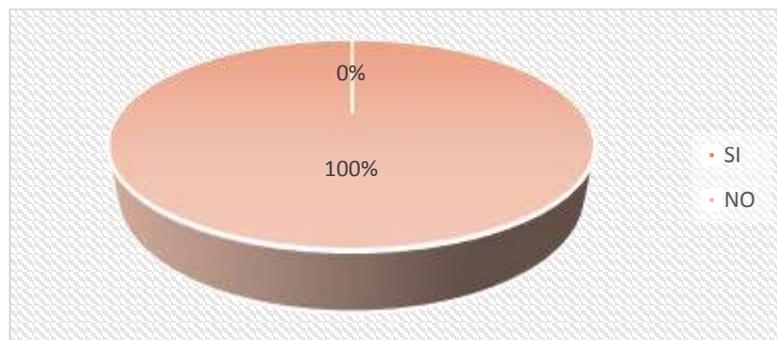
**Tabla 4**  
**Objetivos, valores y principios**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 2**  
**Objetivos, valores y principios**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

El total de los trabajadores manifestaron desconocer la existencia de objetivos, valores y principios que se manejan en la microempresa, ya que actualmente no posee de forma estructurada y visible para el personal.

**3.- ¿Conoce usted la existencia de políticas internas establecidas en Naturosana Spa a fin de regir las labores diarias?**

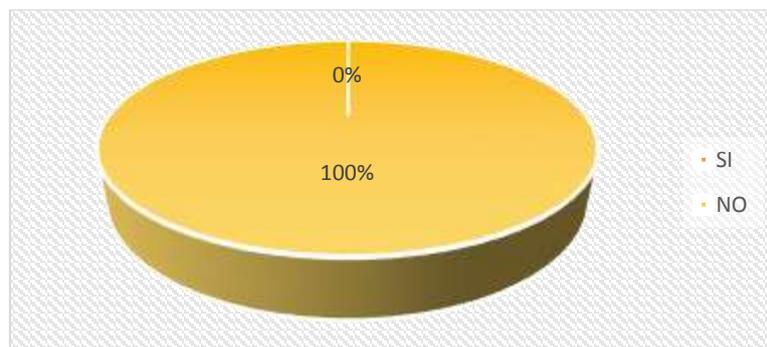
**Tabla 5**  
**Políticas internas**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 3**  
**Políticas internas**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

En relación a las políticas, todo el personal mencionó que no disponen de políticas internas plasmadas, mismo que no ha permitido tener lineamientos para alcanzar los objetivos propuestos.

**4.- ¿Sabe usted si existe un documento formal donde esté establecida la estructura organizacional de Naturosana Spa?**

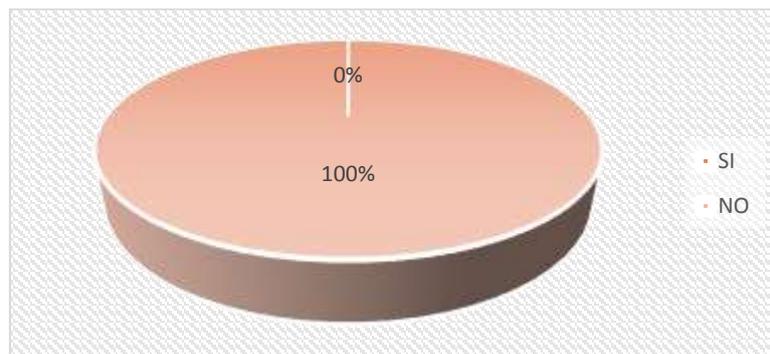
**Tabla 6**  
**Estructura Organizacional**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 4**  
**Estructura Organizacional**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

De los datos obtenidos se visualizó que el total de los encuestados indicaron que no existe una documentación establecida en la que conste la estructura organizacional, causando que el personal no tenga definido las funciones.

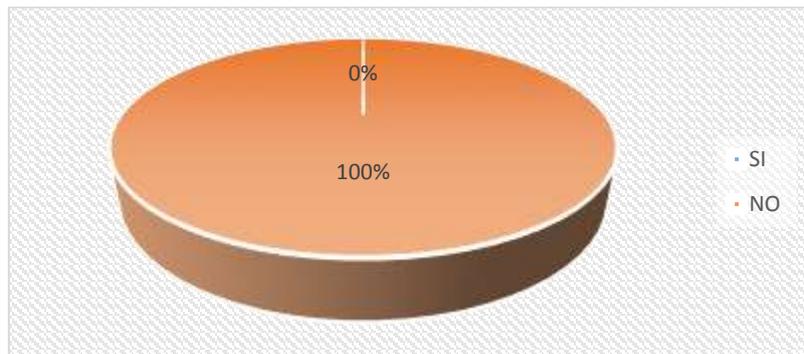
## 5.- ¿Tiene conocimiento si Naturosana Spa cuenta con un reglamento interno?

**Tabla 7**  
**Reglamento interno**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 5**  
**Reglamento Interno**



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuesta junio 2018

### **Análisis:**

La totalidad de la población encuestada expresó que no cuentan con un reglamento interno que permita la regulación de las obligaciones y prohibiciones a las que deben sujetarse, en relación con la labor en la microempresa.

**6.- ¿Dispone de una guía que le permita conocer las funciones y procedimientos de trabajo?**

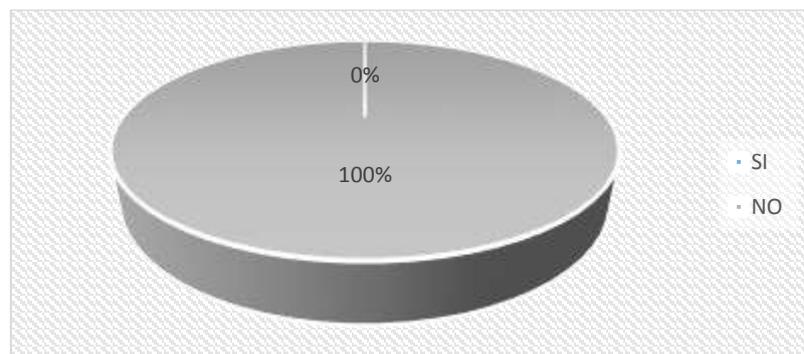
**Tabla 8**  
**Funciones y procedimientos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** las autoras

**Gráfica 6**  
**Funciones y procedimientos**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

Con los resultados obtenidos se identificó que el 100% de los trabajadores no disponen de una guía donde se plasme las funciones y procedimientos, lo que ha ocasionado que todas las labores sean desarrolladas de manera empírica.

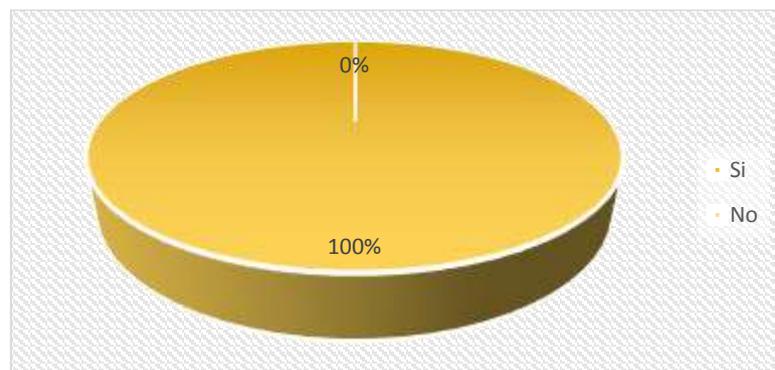
**7.- ¿Cuenta con los muebles, insumos y equipos estéticos necesarios para el desempeño de las funciones?**

**Tabla 9**  
*Muebles, insumos y equipos estéticos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** las autoras

**Gráfica 7**  
*Muebles, insumos y equipos estéticos*



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se constató que la totalidad del personal cuenta con los muebles, insumos y equipos estéticos necesarios para prestar servicios acordes a cada puesto de trabajo, logrando con ello cumplir con las funciones.

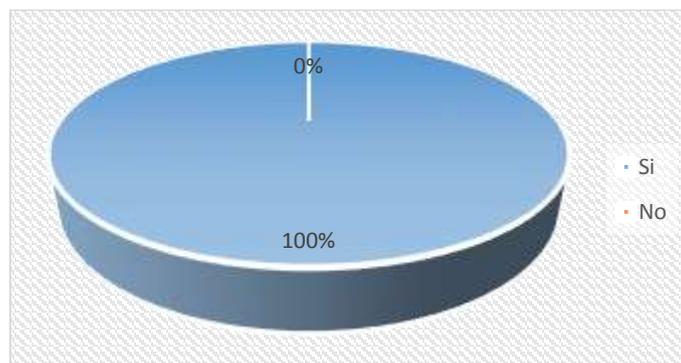
**8.- ¿Considera que la distribución de espacio físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades diarias?**

**Tabla 10**  
**Distribución de espacio físico**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** las autoras

**Gráfica 8**  
**Distribución de espacio físico**



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

Según los datos obtenidos los operarios manifestaron que la microempresa posee una distribución de espacio físico adecuada para cada área de trabajo, lo cual les permite ejercer las labores de una manera cómoda y sin ningún inconveniente.

**9.- ¿Considera importante que Naturosana Spa establezca un manual administrativo y contable?**

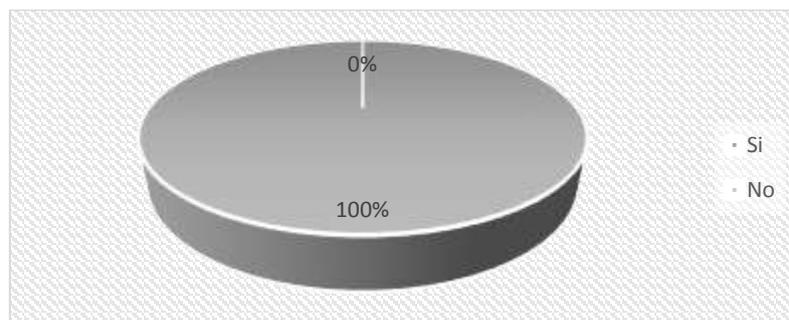
**Tabla 11**  
**Establecimiento de un manual administrativo y contable**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** las autoras

**Gráfica 9**  
**Establecimiento de un manual administrativo y contable**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuesta junio 2018

**Análisis:**

Se puede afirmar que todos los trabajadores consideran importante la implementación de un manual administrativo y contable, ya que ayudará a mejorar los procesos internos, además de contribuir con el crecimiento de la microempresa, en la toma de decisiones y con ello lograr una eficiente administración.

## **1.7.2 Entrevista dirigida a la gerente de Naturosana spa**

Objetivo: Conocer la situación actual en los aspectos y controles administrativos y contables de Naturosana Spa.

### **1.- ¿Cuenta con una misión y visión establecida para Naturosana Spa?**

Actualmente Naturosana Spa no cuenta con una misión y visión establecida, pero todos los que conformamos la microempresa tenemos un conocimiento informal del motivo de la existencia de Naturosana Spa y de lo que esperamos alcanzar en el futuro.

### **2.- ¿Existe un documento formal donde conste los valores y principios que práctica Naturosana Spa?**

No se dispone de valores y principios establecidos de manera documentada, pero el equipo de trabajo tiene claro que los principales valores y principios con los que se trabaja en Naturosana Spa son: honestidad, respeto, ética, buen servicio y compromiso hacia nuestros grupos de interés.

### **3.- ¿Qué políticas internas se aplica en Naturosana Spa?**

No se dispone de un documento donde se encuentre plasmado las políticas internas que permitan establecer una serie de reglas que rijan nuestra actividad diaria en la microempresa.

### **4.- ¿Dispone de un organigrama que muestre la estructura orgánica formal de Naturosana Spa?**

Dentro de la microempresa en sí no se ha establecido una estructura orgánica formal, pero todo el personal conoce de una manera informal cuál es la posición dentro de la entidad; sin embargo, sentimos la necesidad de poder realizar un organigrama donde se encuentre plasmado

los miembros que conforman Naturosana Spa y con ello lograr que nuestros clientes visualicen como está integrado la microempresa en sí.

**5.- ¿Cuenta con una guía en el cual describa las funciones de cada uno de los operarios?**

Naturosana Spa no posee una guía donde se describa las funciones de cada miembro de la microempresa; sin embargo, cada trabajador de manera empírica tiene clara las funciones que deben realizar dentro del puesto de trabajo y estas son cumplidas a cabalidad.

**6.- ¿Cuál es la normativa a la que se rige actualmente Naturosana Spa?**

Naturosana Spa se rige bajo la Ley de Defensa del Artesano, la Ley de Fomento Artesanal, la Ley de Régimen Tributario Interno como normativa contable y tributaria.

**7.- ¿Dispone de un profesional que se encargue del manejo de la contabilidad en Naturosana Spa?**

Dentro de la microempresa existe una contadora, que se encarga de tener un registro básico de las facturas de ventas y de compras que genera Naturosana Spa, mismo que solo es utilizado para cumplir fines tributarios.

**8.- ¿Conoce usted las utilidades que genera Naturosana spa?**

No se tiene conocimiento de cuánto de beneficio o ganancia económica se genera al año, debido a que no se cuenta con un registro de las operaciones financieras que se realicen de activo, pasivo, patrimonio, ingreso y gasto.

**9.- ¿La adquisición de muebles, equipos e insumos estéticos se realizan de acuerdo a las necesidades de Naturosana Spa?**

Sí, cada vez que se va incorporando un nuevo servicio o se lo va ampliando, se requiere de la adquisición de muebles, equipos e insumos estéticos; con el objetivo de brindar varios servicios y mejorar el nivel de satisfacción del cliente del servicio otorgado.

**10.- ¿Qué aspectos tomó en cuenta para la distribución física de las instalaciones Naturosana?**

Se tomó en cuenta la disponibilidad de espacio y distancias a recorrer entre los elementos de la distribución; y, se establecieron las áreas con el fin de disminuir los tiempos, costos y brindar seguridad y confort a los clientes; así mismo se va adecuando la distribución de las instalaciones de acuerdo a las necesidades de cada servicio que se presta.

**11.- ¿Considera que cuenta con suficiente espacio físico para el desarrollo normal de las actividades cotidianas?**

Por el momento sí, debido a que se cuenta con las suficientes áreas para los servicios que se ofrece; pero no está cerrada a la posibilidad de seguir ampliándose y poder ofrecer más servicios.

**12.- ¿Cuáles cree usted que serán los beneficios de contar con un manual administrativo y contable?**

Contar con un manual administrativo y contable ayudaría como una herramienta de soporte para mejorar el proceso administrativo, se tendría una guía para el correcto desempeño de funciones; así mismo se llevaría un control de operaciones financieras para saber si Naturosana Spa genera o no beneficios.

## **Análisis:**

Luego de haber realizado la entrevista a la Srta. Viviana Vinuesa gerente de Naturosana Spa, se evidenció que no existe una filosofía empresarial que permita identificar la misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas que guíen el accionar de la microempresa para que se logre alcanzar los objetivos; además no se cuenta con una estructura organizacional establecida y por ende no existe una guía donde se encuentre las funciones a realizar de cada personal.

En el aspecto contable no cuentan con un registro contable mensual de todos los ingresos y gastos, ya que al ser un negocio familiar el área administrativa y contable se maneja de manera empírica, por ende la implementación de este manual ayudaría a mejorar los procedimientos administrativos-contables y las actividades cotidianas que Naturosana Spa realiza, y mediante la implementación del mismo lograr con eficiencia y eficacia el cumplimiento de todas las funciones que la microempresa posee y mejorar el servicio hacia las personas para obtener una mejor rentabilidad económica en la entidad.

### **1.7.3 Entrevista dirigida a la contadora de Naturosana Spa**

Objetivo: Conocer la situación actual contable en la que se encuentra actualmente Naturosana Spa.

#### **1.- ¿Cuenta con un documento donde consten todas las funciones a realizar?**

No existe ningún documento físico, que me permita saber las funciones que debo realizar dentro de la microempresa, pero por mi experiencia laboral conozco todo lo que yo debo realizar y cumplir dentro de la entidad.

#### **2.- ¿Posee un registro de ingresos y gastos para Naturosana Spa?**

Se posee un registro básico de facturas de compras y ventas para poder realizar la declaración del IVA semestral.

#### **3.- ¿Dispone de un plan de cuentas para Naturosana Spa?**

No se cuenta con un plan de cuentas.

#### **4.- ¿Maneja usted algún paquete informático para Naturosana Spa?**

Hasta el momento no se dispone con ningún paquete informático que facilite el registro de las operaciones financieras.

#### **5.- ¿Cada que tiempo realiza las declaraciones?**

La declaración del IVA se realiza semestralmente donde se utiliza el formulario 104-A para las personas no obligadas a llevar contabilidad.

#### **6.- ¿Genera Estados Financieros para la toma de decisiones?**

Naturosana Spa no genera informes financieros para la toma de decisiones.

**Análisis:**

De acuerdo a lo que manifestó la contadora de Naturosana Spa, se determinó que existe un deficiente manejo contable ya que solo se cuenta con un registro básico de facturas de ventas y de compras para cumplimiento tributario; así mismo no posee un plan de cuentas, ni un paquete informático para el registro de las operaciones financieras periódicas dando como resultado que no se genere estados financieros para la toma de decisiones.

**1.7.4 Ficha de observación**

Objetivo: Registrar hechos observables relacionado con el aspecto administrativo-contable y condiciones de infraestructura e implementos de trabajo.

**Tabla 12**  
**Ficha de observación**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>FECHA:</b> 12 de junio de 2018			
<b>LUGAR :</b> Instalaciones de Naturosana Spa			
<b>INDICADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Filosofía empresarial</b>			
Misión		X	
Visión		X	
Objetivos		X	
Valores		X	
Principios		X	
Políticas		X	
<b>Estructura Organizacional</b>			
Organigrama		X	
Manual de funciones		X	
Manual de procedimientos		X	
Gestión contable			
Registros	X		Solamente se lleva un registro básico de facturas de compras y ventas para fines tributarios.
Plan de cuentas		X	
Declaraciones de impuestos	X		Se las realiza a tiempo y de manera semestral.
Estados financieros		X	
<b>Infraestructura física e implementos de trabajo</b>			
Aparatología estética	X		Adecuada para cada tratamiento.
Muebles	X		Acordes para la utilización del personal de la entidad.
Insumos estéticos	X		Suficientes para uso de cada tratamiento que se realicen los clientes.
Espacio físico	X		Acorde para cada área de trabajo.
Distribución de área física	X		La distribución es adecuada y por ende se puede trabajar de manera adecuada.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## **Análisis:**

Al haber hecho la visita a las instalaciones de Naturosana Spa, se constató que en la gestión administrativa no se dispone de un documento establecido que contenga la filosofía empresarial misma que permita evidenciar la misión, visión, objetivos, valores, principios, políticas; así mismo no se cuenta con un organigrama estructural, manual de funciones y manual de procedimientos que permitan identificar los niveles de jerarquía, funciones y procedimientos de trabajo para realizar las actividades de manera eficiente y eficaz.

En la gestión contable se evidenció que se lleva un registro básico de facturas de ventas y de compras para el cumplimiento de fines tributarios; además no se posee de un plan de cuentas y un paquete informático que permitan el registro de las operaciones financieras, ocasionando que no se genere estados financieros para la toma de decisiones.

Con respecto a la Infraestructura física e implementos de trabajo se visualizó que se cuenta con suficiente aparatología estética, muebles e insumos estéticos necesarios para el desempeño de las funciones; en cuanto al espacio físico y distribución es el adecuado.

## 1.8 Matriz FODA

*Tabla 13*  
*Matriz FODA*

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1 Infraestructura física adecuada	D1 Inexistencia de filosofía empresarial
F2 Variedad de implementos de trabajo	D2 Estructura organizacional no definida
F3 Correcta distribución del espacio físico para cada área de trabajo	D3 Falta de registros de ingresos y gastos mensuales
F4 Declaraciones de impuestos a tiempo	D4 Carencia de un plan de cuentas
F5 Personal capacitado en cada área de trabajo	D5 Falta de un paquete informático
	D6 Ausencia de Estados financieros

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1 Actualización de nuevos métodos y técnicas para tratamientos terapéuticos	A1 Elevada competencia
O2 Tendencia de la sociedad hacia un nuevo estilo de vida y cuidado de la salud	A2 Inestabilidad económica
O3 Aumento de campañas de concientización de un estilo de vida saludable	A3 Productos sustitutos
O4 Acceso a financiamientos por parte de organizaciones gubernamentales	A4 Falta de cultura de la sociedad al utilizar productos faciales naturales
O5 Capacitación otorgada por el Servicio de Rentas Internas	
O6 Disponibilidad de paquetes informáticos	
O7 Expansión en el mercado	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## 1.9 Cruce estratégico

*Tabla 14*  
*Cruce estratégico*

<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
F1-04 Ampliar la infraestructura física a través del acceso a financiamientos por parte de organizaciones gubernamentales.	D1-01 Contar con una filosofía empresarial definida contribuirá a mantenerse en actualización de nuevos métodos y técnicas para tratamientos terapéuticos.
F2-01 Incluir variedad de implementos de trabajo para facilitar la aplicación de nuevos métodos y técnicas para tratamientos terapéuticos.	D2-07 Disponer de una estructura organizacional establecida permitirá expandirse en el mercado.
F5-03 Contar con personal capacitado, contribuiría a la creación de campañas para concientizar a las personas para llevar un estilo de vida saludable.	D3, D4, D6-06 Implementar un paquete informático que permita llevar un registro de las operaciones financieras.
<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
F2-A1 Obtener una variedad de implementos de trabajos, podría lograr la disminución de la competencia.	D1-A1 Contar con una filosofía empresarial bien definida para diferenciarse de la competencia.
F5-A1 Contar con un personal capacitado para sobresalir frente a la competencia.	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## 1.10 Determinación del problema

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta fase de diagnóstico situacional, en base a la investigación realizada en Naturosana Spa, mediante instrumentos y técnicas de investigación conjuntamente con el análisis de la matriz FODA y cruce estratégico; se evidenció que existe una deficiente gestión administrativa y contable con respecto a los siguientes aspectos:

Naturosana Spa dentro del aspecto administrativo se ha identificado que no tiene establecido de manera documentada la filosofía empresarial que permita identificar la misión, visión, objetivos a corto, mediano y largo plazo, valores, principios, políticas internas y reglamentos que guíen el accionar de la microempresa dentro de la gestión administrativa.

Otro aspecto diagnosticado es que no se cuenta con un organigrama que muestre la estructura orgánica formal, motivo por el cual no existe una jerarquía clara para Naturosana Spa; además de que el personal no dispone de una guía que permita conocer las funciones y procedimientos de trabajo para realizar las actividades de manera eficiente y eficaz.

Naturosana, en el área contable solo dispone de un registro básico de facturas de ventas y de compras para el cumplimiento de la declaración del IVA semestral; mismo que no cuenta con un plan de cuentas, ni un paquete informático para el registro de las operaciones financieras periódicas dando como resultado que no se genere estados financieros para la toma de decisiones.

Luego de haber efectuado un diagnóstico se identificó una problemática existente en la microempresa, siendo necesario la realización de un MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA NATUROSANA SPA DEL CANTÓN IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA, que servirá para mejorar las actividades de forma eficiente y tener información confiable y veraz en cuanto a las labores; logrando con ello mejorar los procesos administrativos y contables.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Empresa

Según el autor (Zapata, 2017) expresa que la empresa es: “Ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos” (pág. 24).

De acuerdo al autor (Valdivieso, 2015) la empresa es: “Entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad” (pág. 22).

Es toda entidad legalmente constituida, formada por trabajadores y un capital, la cual se dedica a la prestación de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la población y cuyo objetivo es obtener fines de lucro para el continuo crecimiento.

##### 2.1.1 Clasificación de las empresas:

Según el autor (Prieto, 2017) expresa que existe varias formas de clasificar las sociedades:

- Según su tamaño: microempresa (<10 trabajadores), pequeña (10-49 trabajadores), mediana (50-249 trabajadores), o grande.
- Según el número de propietarios: individual o societaria.
- Según la naturaleza de la actividad productiva (sectores o ramas de la actividad económica): sector primario o agrícola, sector secundario o industrial y sector terciario o servicios.

- Según la titularidad del capital social: privadas (accionistas y socios), públicas (Estado y poderes públicos), mixta y sociales o corporativas (capital propiedad de los trabajadores). (pág. 31)

## **2.2 Microempresa**

El Artículo 53 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2017) con R.O Nro. 180, define a las MYPYMES (Micro, Pequeñas y Mediana empresa) como: “Persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría” (pág. 15).

Según los autores (Guerrero & Galindo, 2014) las microempresas son: “Las que ocupan pequeños espacios y el número de empleados varía según el sector en que laboran; de 1 a 30 en el sector industrial, mientras que en el sector comercio se encuentra entre 1 y 5, y en el sector servicios entre 1 y 20” (pág. 21).

Es una empresa de tamaño pequeño, que cuenta con un máximo de 10 empleados, muchas veces se forma mediante un emprendimiento y se dedica a la venta de bienes o servicios para obtener una rentabilidad económica.

## **2.3 Actividad artesanal**

De acuerdo a la Ley de Defensa del Artesano (2018) con R.O. Nro. 71, en el Artículo 2, enuncia que la actividad artesanal es: “La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios con auxilio de máquinas de equipos o herramientas, es decir que predomina la actividad manual sobre la mecanizada” (pág. 1).

La actividad artesanal es una mezcla entre arte y diseño creativo ejercida por los artesanos en los talleres familiares o comunitarios, quienes son reconocidos por la Ley de Defensa del Artesano, por la técnica manual y la utilización de la materia prima y complementos de equipos rudimentarios para la producción de bienes y servicios únicos, destacándose por el menor impacto ambiental a diferencia del sector industrial.

### **2.3.1 Artesano**

De acuerdo a la Ley de Defensa del Artesano (2018) con R.O. Nro. 71, en el Artículo 2, expresa que el Artesano es:

Trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que, debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y registrado en el Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller, en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad no superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria. (pág. 1)

Es un trabajador autónomo cuya actividad económica la realiza manual e independientemente, junto con un máximo de 15 operarios y 5 aprendices, y cuya inversión para los implementos de trabajo no deben exceder el 25% del capital fijado.

### **2.4 Spa**

Según el autor (Robles , 2015) señala que el SPA fue diseñado para: “Recobrar la salud física de condiciones agudas y crónicas o bien para mantenerse en óptimas condiciones a través del uso de terapias de agua en sus diferentes modalidades (vapor, fría, caliente, duchas, compresas, etc.)”.

El Spa es un centro de ocio y salud, donde se ofrecen tratamientos faciales y corporales, terapias sanativas, todo ello por medio del líquido vital, mantas corporales a base de plantas medicinales, técnicas de masaje con aceites naturales, lecciones de yoga; necesario para la relajación, bienestar y mantenimiento del cuerpo.

#### **2.4.1 Tipos de Spa**

De acuerdo el autor (Robles , 2015) menciona los tipos de Spa:

-Club Spa: servicio que tiene como propósito principal ofrecer servicios de Spa dirigidos a mantenerse físicamente en forma, a través de la nutrición y el ejercicio.

-Cruise ship Spa: servicio de spa a bordo de un crucero, proveyendo servicios profesionales de spa como masajes, ejercicios y menú de comidas nutritivas durante la travesía.

-Destination Spa: este servicio desarrolla programas completos de nutrición para enseñar a lograr buenos hábitos alimenticios. Son programas de 7 días que incluyen desde educación, comida saludable, ejercicios, masajes, servicios de spa, y actividades al aire libre.

-Médical Spa: centros que operan supervisados completamente por un equipo profesional médico, donde además se provee medicina alternativa, yoga, meditación, cirugías cosméticas, estética dental.

- Mineral Spring Spa: ofrece servicios con facilidades de fuente natural de aguas minerales, termales, barro, algas, usado en tratamientos de hidroterapias y envolturas corporales basados en los tratamientos minerales.

- Day Spa: ofrece una variedad de servicios a sus clientes que van desde el cabello hasta los pies, para mantener la buena apariencia física y la integridad de sus atributos.

Existen diferentes tipos de Spa los cuales contribuyen a mejorar el estado y la salud física de las personas, mediante hidroterapias, masajes, limpiezas faciales, tratamientos reductores, etc., basados en medicina natural cuyo elemento principal es el agua.

## **2.5 Manual**

De acuerdo al autor (Münch, 2014) señala que los manuales son:

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser:

- a) De organización (general o específico). Si corresponde a un departamento o sección debe anotarse al nombre de éste.
- b) De descripción de puestos.
- c) De procedimientos. (pág. 158)

El manual es un guía de instrucciones explícita y concisa, que integra información sobre organización, objetivos, funciones, y procedimientos de los miembros que conforman una empresa; además de proporcionar orientaciones con el objetivo de mejorar la eficiencia y la eficacia de las operaciones de una organización.

### **2.5.1 Manual administrativo**

Según los autores (Benjamín & Fincowsky, 2014) manifiestan que un manual administrativo son:

Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos

de calidad, etc), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (pág. 194)

Es una guía que permite el direccionamiento de la organización, mediante el establecimiento de políticas, normas, procesos para el normal funcionamiento de las actividades y cumplimiento de los objetivos.

## **2.6 Proceso Administrativo**

Según el autor (Sánchez, 2014) el proceso administrativo es: “Conjunto de fases o etapas sucesivas mediante las cuales se lleva a cabo la administración, y son las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (pág. 78).

De acuerdo al autor (Blandez, 2014) expresa que:

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (pág. 6)

El proceso administrativo es una herramienta gerencial o administrativa en la que realizan cuatro funciones importantes, como es la planeación, donde se responde por anticipado las preguntas qué, quién, cómo, cuándo y con qué recursos lo va a realizar; seguido por la organización, en el que se divide el trabajo y coordinan todos los recursos humanos, tecnológicos, económicos, materiales; continuado por la dirección, en el que ejecuta lo planificado y es dirigido por una persona líder, el cual verifica que lleven a cabo las tareas establecidas y por último el control donde se realiza la evaluación del todo el proceso y toman medidas de corrección y mejora.

### **2.6.1 Planeación**

De acuerdo al autor (Luna, 2014) la planeación es la: “Fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo” (pág. 58).

Según los autores (Benjamín & Fincowsky, 2014) la planeación se refiere al:

Proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, que considera la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro. (pág. 12)

La planeación es un proceso mediante el cual se elige una actividad a realizar en la organización, para ello se fijan objetivos o metas y se establecen instrumentos o estrategias que contribuyan al cumplimiento y ejecución de los mismos.

#### **2.6.1.1 Misión**

De acuerdo a (Fred, 2013) afirma que la misión es: “Base de sus prioridades, estrategias, planes y asignación de tareas. Es el punto de partida para el diseño del trabajo gerencial y, sobre todo, para el diseño de las estructuras gerenciales” (pág. 46).

La misión expresa cuál es la actividad o razón de ser de una organización en el mercado, y se toma en cuenta para la formulación: los clientes, mercado, filosofía, desarrollo sostenible y sustentable, interés de crecimiento, tecnología, empleados, capacidades, productos, etc.; siendo está clara y comprensible que permita tener una ventaja competitiva frente a la competencia.

### **2.6.1.2 Visión**

De acuerdo al autor (García, 2014) expresa que la visión es:

Determinada por la dirección de la empresa, se crea redactando una imagen ideal de lo que se desea alcanzar y se plasma por escrito, de modo que todos los que se integren en la empresa cuenten claramente con ese objetivo final como clave de su actuación. (pág. 83)

Según el autor (Bazán, 2016) señala que la visión es: “La imagen que la organización proyecta y que fundamentalmente debe ser enteramente creíble y congruente con el comportamiento y los recursos que tiene y proyecta la organización” (pág. 24).

Es decir, la visión son metas o propósitos que la empresa se proyecta alcanzar en un futuro, propone lo que quiere ser y conseguir en el largo plazo mediante el planteamiento de objetivos alcanzables, en pro de satisfacer las necesidades de la sociedad y el crecimiento de la entidad.

### **2.6.1.3 Valores corporativos**

Según el autor (Luna, 2014) señala que los valores son: “Una convicción sólida sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización” (pág. 62).

Los valores corporativos hacen referencia a las cualidades, virtudes y comportamientos éticos de una organización, en donde se establecen de acuerdo a las características distintivas de posicionamiento, las condiciones del entorno y expectativas de los grupos de interés internos y externos.

#### **2.6.1.4 Objetivos**

Según los autores (Huerta & Rodríguez, 2014) los objetivos son: “Los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse una vez transcurrido un tiempo específico” (pág. 3).

Los objetivos son las metas que una organización se plantea a corto, mediano y largo plazo; que sirven como guía de motivación para todos los integrantes y van encaminados al rendimiento y mejora continua de la organización.

#### **2.6.1.5 Política**

Según los autores (Huerta & Rodríguez, 2014) mencionan que la política son: “Pautas para la toma de decisiones, ya que incluyen un objetivo. Constituyen una guía para gerentes y empleados en situaciones que exigen discreción y sensatez” (pág. 9).

La política son lineamientos que deben ser acatados por los miembros de la organización ya que van orientados a la toma de decisiones, lo que permitirá alcanzar los objetivos propuestos e implementar estrategias que contribuya al desarrollo de la entidad.

#### **2.6.1.6 Estrategia**

Según los autores (Bolívar, Déniz, Fernández, García, & Batista, 2014) expresan que la estrategia es:

Plan que integra los principales objetivos, políticas y acciones de la empresa de forma coherente, ordenado y asignando los recursos de esta sobre la base de sus fortalezas y debilidades internas, de la anticipación a los cambios del entorno (sean oportunidades o amenazas) y de las actuaciones de los competidores (ya sean estas reales o posibles). (pág. 27)

La estrategia es una actitud empresarial de respuesta, para sobrevivir, mantenerse en mejora continua, tener ventaja competitiva frente a la competencia y sobre todo ser un programa de empleo general de recursos y esfuerzos para alcanzar los objetivos a largo plazo de la organización.

## **2.6.2 Organización**

De acuerdo al autor (Sánchez, 2015) la organización es la: “ Estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados” (pág. 93).

Según los autores (Robbins & Coulter, 2014) la organización es: “Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales” (pág. 332).

La organización está compuesta por un grupo de personas los cuales interactúan entre sí en conjunto con la ejecución de roles, tareas y responsabilidades que ayudan al cumplimiento de metas y objetivos.

### ***2.6.2.1 Estructura Organizacional***

Según los autores (Jones & George, 2014) expresan que la estructura organizacional es: “Un sistema formal de relaciones de tareas y relaciones de mando que coordina y motiva a los miembros para que trabajen conjuntamente en la consecución de las metas de la organización” (pág. 11).

De acuerdo a los autores (Huerta & Rodríguez, 2014) afirman que la estructura organizacional se manifiesta en tres aspectos:

Grado de complejidad: Cantidad de diferenciación en una organización, cuanto mayor sea la división del trabajo, más niveles verticales habrá en la jerarquía.

Formalización: Grado en que una organización depende de reglas y procedimientos para dirigir el comportamiento de los empleados.

Centralización: Describe dónde se ubica la autoridad para la toma de decisiones. (pág. 38)

La estructura organizacional muestra la manera en que la administración de la organización está establecida y cómo opera en el mercado, a través de la división de trabajo, departamentalización, establecimiento de unidad de mando, jerarquización, especialización, coordinación y colaboración de manera eficiente y eficaz entre equipos o departamentos para logro de los objetivos establecidos.

#### *2.6.2.1.1 Organigrama*

De acuerdo al autor (Guirao, 2014) un organigrama es: “Representación jerárquica de la organización de una empresa, quedando plasmada en dicha representación las áreas funcionales en las que se divide y las tareas a desarrollar en cada una de ellas” (pág. 9).

Según los autores (Morcillo, Mochón, & Mochón, 2014) el organigrama debe contener:

- Los elementos (divisiones, departamentos o secciones) que componen la organización recogiendo la denominación específica de los citados elementos.
- Los niveles y posiciones de autoridad, indicando las relaciones jerárquicas y el reparto de responsabilidades.
- El carácter funcional y la actividad desarrollada, así como la cadena de mando.
- Los canales formales de comunicación que deben ser utilizados en condiciones normales.

- El organigrama sólo debe de contener los elementos indispensables, debe ser sencillo y de fácil comprensión. (pág. 255)

Un organigrama es una representación gráfica de la empresa donde se da a conocer las funciones de cada departamento y de las personas que se encuentran en ellos, con el objetivo de que cada departamento cumpla con responsabilidad las actividades.

#### *2.6.2.1.2 Flujograma*

De acuerdo al autor (Münch, 2014) flujograma se puede definir como: “Representación simbólica y gráfica de la secuencia lógica que se sigue en un conjunto de actividades, documentos, archivos, y puestos de trabajo que intervienen en un procedimiento detallado” (pág. 168).

El flujograma permite visualizar paso a paso un determinado proceso; en donde se puede utilizar para definir funciones y responsabilidades de los empleados, identificar problemas, distribuir recursos, definir tiempos, y coordinar actuaciones.

#### *2.6.2.2 División del trabajo*

De acuerdo con los autores (Ramírez & Ramírez , 2016) señalan que la división de trabajo es: “El proceso de repartir entre varias personas el trabajo que se debe realizar en una empresa, fabrica, organización o unidades de la organización” (pág. 269).

La división de trabajo significa fragmentar el trabajo en tareas específicas y asignarlas a empleados individuales, según la fuerza, conocimientos y habilidades.

#### *2.6.2.2.1 Jerarquización*

Según el autor (Luna, 2014) manifiesta que: “Administrativamente, jerarquización es la ubicación de las funciones de una empresa tomando como base el orden de rango, grado, nivel o importancia” (pág. 79).

La jerarquización es una acción que se realiza dentro de la entidad, ya que se designan las funciones a cada uno de los integrantes de la microempresa, de acuerdo a los niveles o cargos que ocupen o sean establecidos.

#### *2.6.2.2.2 Departamentalización*

De acuerdo al autor (Carrasco, 2017) expresa que “La departamentalización es la agrupación de tareas similares en las unidades organizativas que servirán de base para establecer la estructura de la organización” (pág. 7).

Es la agrupación de equipos de trabajo que tienen tareas, funciones y actividades similares dentro de la microempresa, contribuyendo a la obtención de buenos resultados para tener un trabajo eficiente al cumplir con las obligaciones.

#### *2.6.2.3 Coordinación*

De acuerdo con el autor (Sánchez, 2015) expresa que la coordinación: “Comprende los procedimientos formales e informales para la integración de las actividades desempeñadas por los individuos, equipos y departamentos en particular” (pág. 98).

La coordinación es el proceso de agrupar actividades de los esfuerzos de los departamentos independientes a fin de alcanzar eficientemente y eficazmente las metas establecidas por la organización.

### **2.6.3 Dirección**

Según el autor (Blandez, 2014) menciona que dirección es: “Conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo” (pág. 66).

La dirección es una función del proceso administrativo de una organización, es aquí donde se pone en marcha los cursos de acción, tomando en cuenta la estructura de la organización; el líder que está a cargo de la dirección toma la iniciativa de incentivar, comunicar, guiar a los subordinados; y, a la misma vez se encarga de verificar que cumplan las tareas asignadas de forma eficiente y eficaz para la optimización de recursos y la consecución de los objetivos propuestos.

#### ***2.6.3.1 Toma de decisiones***

Según el autor (Luna, 2015) afirma que la toma de decisiones es: “Identificar y seleccionar un curso de acción para enfrentar un problema específico y obtener ventajas cuando se presenta una oportunidad” (pág. 114).

La toma de decisiones se centra en la identificación de un problema en general para llevar a cabo una serie de procesos los cuales permitan tomar acciones o alternativas para dar solución al mismo.

#### ***2.6.3.2 Liderazgo***

Según el autor (Blandez, 2014) menciona que el liderazgo es: “Habilidad de persuadir a otros para alcanzar las metas organizacionales, mostrándoles como se hace las cosas y estableciendo un ejemplo de conducta y espíritu” (pág. 72).

El liderazgo es la capacidad de un líder, influir en los integrantes que comparten una meta en común en la organización; ésta persona es un guía fuera de la zona de confort, capaz de adaptarse a cualquier situación que enfrente, con una habilidad de relacionarse con los colaboradores, da nuevas soluciones e integra las ideas de los colaboradores para los problemas conllevados a diario; además de tener visión a corto, mediano y largo plazo lo que es imprescindible para que una organización tenga un desarrollo sostenible y sea más competitiva en el mercado.

#### ***2.6.3.3 Motivación***

De acuerdo al autor (Rubió, 2016) la motivación puede definirse como: “Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a un fin, en dirección al logro de un objetivo determinado” (pág. 26).

La motivación es un aspecto importante para las empresas, en donde como parte de las estrategias está en incentivar, estimular, conducir e impulsar a los empleados para que tengan voluntad de realizar las funciones y responsabilidades tendientes a la consecución de objetivos organizacionales.

#### ***2.6.3.4 Comunicación***

De acuerdo a los autores (Bolívar, Déniz, Fernández, García, & Batista, 2014) expresan que la comunicación se puede definir como: “Proceso de transmisión de información de una persona a otra y su comprensión” (pág. 51).

La comunicación es la transferencia y recepción de información, cuyo objetivo es que el receptor entienda lo que se le está informando y ejecute el trabajo eficientemente y eficazmente.

### **2.6.3.5 Supervisión**

Según el autor (Luna, 2014) manifiesta que:

La supervisión es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se le orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos (pág. 107).

La supervisión es un proceso mediante el cual una persona que ocupe un rango o cargo superior dentro de la microempresa deberá planificar, organizar y dirigir a los miembros inferiores de la entidad para que cumplan con sus obligaciones de manera eficiente.

### **2.6.4 Control**

De acuerdo al autor (Sánchez, 2015) señala que control es: “Proceso de vigilar que las actividades se están cumpliendo como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa” (pág. 106).

Según el autor (Pérez, 2017) expresa que el control es: “Consiste en comprobar que los datos reales corresponden con las previsiones y, si es necesario, corregir los posibles desvíos. Es decir: ¿dónde estamos? ¿dónde se debería estar? ¿hay que corregir algún punto?” (pág. 37).

Control es realizar un seguimiento dentro de la entidad para conocer si las actividades planificadas se están cumpliendo con la planificación establecida y de esta manera prevenir errores que pueden afectar al cumplimiento correcto de las actividades.

#### **2.6.4.1 Control interno administrativo**

Según el autor (Estupiñán, 2015) señala que el control interno administrativo es un:

Plan de organización que adopta la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (pág. 7)

El control interno administrativo es un proceso y conjunto de acciones, actividades, procedimientos y registros ejecutados por una organización con el objetivo de que se proporcione una seguridad razonable de la información administrativa, eficiencia en las operaciones y eficacia en lo relacionado a la consecución de objetivos programados.

#### ***2.6.4.2 Control interno contable***

Según el autor (Estupiñán, 2015) señala que el objetivo del control interno contable es:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (pág. 8)

El control interno contable es aquel que comprende el plan de organización y procedimientos que influyen en la confiabilidad de los registros contables y autenticidad de los estados financieros, con la finalidad de salvaguardar los activos de la empresa ya que reflejan la imagen fiel de la entidad.

#### ***2.6.4.3 Normas Internacionales de Información Financiera***

Según los autores (Galindo & Guerrero, 2015) expresan que las NIIF son:

Normas contables adoptadas por el IASB, institución privada con sede en Londres. Constituyen los Estándares Internacionales o Normas Internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual contable, ya que en ellas la contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo (pág. 35).

De acuerdo a los autores (Flórez, Rincón, & Zamorano, 2014) la NIIF forman:

Un conjunto normativo de aplicaciones obligatoria en muchos países, cuya implantación se pretende la aplicación de un cuerpo único de normas de gran calidad: Sistema de Naciones Unidas, Nueva Arquitectura Financiera Internacional, Gobierno Corporativo y Organización Mundial del Comercio, los cuales se dirigen principalmente a la presentación de los estados financieros de las compañías que cotizan en mercados de valores. (pág. 44)

Las NIIF son un conjunto de estándares internacionales aceptadas y legalmente exigibles; donde se instituyen los requisitos para reconocer, medir y presentar información transparente y comparable incluida en los estados financieros, permitiendo a las empresas la correcta toma de decisiones.

#### **2.6.4.4 Estándares**

Según el autor (Chiavenato, 2014) establece que los estándares o criterios son: “Disposiciones que proporcionan los medios para establecer lo que se debe hacer y cuál será el desempeño o resultado que se acepte como normal o deseado” (pág. 132).

Los estándares son indicadores o unidades de medida que realiza una organización como parte del proceso de control, con el objetivo de medir el desempeño y verificar que los resultados estén de acuerdo a lo planificado.

#### **2.7 Manual contable**

De acuerdo a los autores (Guerrero & Galindo, 2014) mencionan que una guía o manual contable es un:

Tratado en el que se establecen los preceptos e instrucciones necesarios para el correcto registro y control de las operaciones en los libros de la empresa. Generalmente incluye: a) el catálogo de cuentas, b) análisis de movimientos de cada cuenta, c) ejemplos de contabilización de las operaciones más frecuentes (pág. 92).

Según los autores (Flórez, Rincón, & Zamorano, 2014) manual contable es: “Documento que agrupa todos los procesos y políticas contables que el Gobierno Corporativo deberá controlar, como un mecanismo ordenador interno de la organización, para dirigir el sistema de información contable” (pág. 58).

El manual contable facilita las herramientas para el manejo del sistema de contabilidad, descripción de la naturaleza de las cuentas y además de ser de gran apoyo al departamento de contabilidad a la preparación de los estados financieros.

### **2.7.1 Políticas contables**

Según los autores (Fierro & Fierro, 2015) las políticas contables hacen referencia: “Manejo de cada uno de los hechos económicos como componentes de los estados financieros en particular, exponiendo qué transacciones agrupan y las bases de medición, que en normas locales se asimilan a las descripciones del plan de cuentas” (pág. 205).

De acuerdo al autor (Cardozo, 2015) políticas contables son: “Principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar sus estados financieros” (pág. 14).

Las políticas contables son de ayuda para que la empresa pueda definir cómo va a reconocer, medir, revelar y presentar las transacciones.

### **2.7.2 Plan de cuentas**

Según el autor (Zapata, 2015) expresa que el plan de cuentas se refiere al: “Listado ordenado, clasificado, y codificado de las cuentas y subcuentas que utilizará una empresa para el registro de sus operaciones recurrentes, eventuales y periódicas” (pág. 11).

De acuerdo al autor (Bravo, 2013) el plan de cuentas es “Una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas” (pág. 45).

El plan de cuentas es un listado ordenado, cronológico y sistemático de las cuentas contables necesarias que permite a la empresa registrar debidamente las transacciones económicas que genera a diario, mismas que se verán reflejadas en los estados financieros.

### **2.7.2.1 Activo**

Según el autor (Badillo, 2014) manifiesta que un activo son “Bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa tenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro y que se puedan valorar con fiabilidad" (pág. 22).

Son todos los bienes y recursos que posee la empresa como resultado de sucesos pasados, mismos que pueden convertirse en dinero, logrando en un futuro tener beneficios económicos.

### **2.7.2.2 Pasivo**

Según al autor (Córdoba, 2014) manifiestan que “Un pasivo es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, derivada de eventos pasados, en virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes” (pág. 91).

Son obligaciones o deudas pendientes con las que cuenta la empresa con terceros, es decir son obligaciones de pago que tiene la entidad de eventos pasados, mismos que se esperan ser desprendidos de los recursos que incorporan beneficios económicos para la empresa.

### **2.7.2.3 Patrimonio**

De acuerdo a los autores (Mendoza & Ortiz, 2016) expresa que “El patrimonio representa la parte de los activos de la empresa que le pertenece a los dueños, es decir, es la diferencia entre lo que se tienen y lo que se debe; por esa razón también se denomina activo neto” (pág. 44).

Son todos los bienes, derechos y obligaciones que contrinuyen al funcionamiento de la empresa, es decir, es la parte de los activos que les corresponde a los propietarios o accionistas de la entidad una vez descontado los pasivos.

#### **2.7.2.4 Ingresos**

Según el autor (Herz, 2015) señala que los ingresos:

Son los recursos que recibe el negocio por la venta de servicios o productos, en efectivo o al crédito. Los ingresos se consideran como tales en el momento en que se presta el servicio o se entrega el producto vendido y no necesariamente cuando se recibe el efectivo. (pág. 42)

Los ingresos son incrementos o entradas de recursos económicos que recibe la empresa por la venta de un bien, prestación de servicios o actividades ordinarias, es decir los ingresos son la razón de ser de la empresa que da lugar al incremento del patrimonio.

#### **2.7.2.5 Gastos**

De acuerdo al autor (Córdoba, 2014) manifiesta que:

Los gastos representan flujos de salida de recursos, en forma de disminuciones del activo o incrementos del pasivo o una combinación de ambos, que generan disminuciones del patrimonio, incurridos en las actividades de administración, comercialización, investigación y financiación, realizadas durante un periodo, que no provienen de los retiros de capital o de utilidades o excedentes. (págs. 91-92)

Un gasto es la salida de dinero los cuales sirven para llevar a cabo las actividades que generan ingresos en la empresa, contribuyen a cubrir las necesidades existentes, los gastos además son obligaciones que tiene la empresa por pagar ya sea a proveedores, trabajadores y los gastos que se presenten dentro de la misma, ocasionando que el patrimonio disminuya.

### **2.7.3 Proceso contable**

Según el autor (Bravo, 2013) el proceso contable: “Constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los Estados Financieros” (pág. 33).

De acuerdo a los autores (Fierro & Fierro, 2015) el proceso contable resume: “El proceso de registro de todas las transacciones realizadas en los periodos contables mensuales, que inician el primero de enero y terminan el 31 de diciembre, con la elaboración y presentación de los estados financieros” (pág. 114).

El proceso contable es un ciclo mediante el cual se registran las operaciones económicas que se realiza en la empresa, mismos que son expresados mediante los estados financieros.

#### **2.7.3.1 Comprobantes**

De acuerdo al autor (Bravo, 2013) los comprobantes son: “La fuente u origen de los registros contables, respaldan todas y cada una de las operaciones que se realizan en la empresa” (pág. 35).

Los comprobantes son el documento autorizado que una entidad entrega o recibe para comprobar razonablemente y justificar con evidencia clara, el registro de las transacciones contables de las operaciones que realizan una actividad económica.

#### **2.7.3.2 Libro diario**

Según el autor (Moreno, 2014) expresa que en el libro diario: “Se anotan en forma descriptiva todas las operaciones siguiendo un orden cronológico, indicando el movimiento del cargo y crédito para cada operación” (pág. 100).

El Libro diario es un documento que una empresa elabora para llevar el control de cada hecho económico que se registran de forma cronológica mediante asientos contables según se vayan produciendo.

### **2.7.3.3 Libro Mayor**

De acuerdo al autor (Zapata, 2017) el libro mayor es:

Registro de contabilidad que recoge la información anotada previamente en el diario general, agrupa individualmente el movimiento debe o haber de cada una de las partidas; por tanto, en un período contable se abrirán tantos libros mayores como números de cuentas participantes existan, con el propósito de conocer su movimiento y saldo en forma particular. (pág. 69)

El libro mayor es el libro contable donde se incluyen los movimientos de cada una de las cuentas por separado, de manera que se pueda definir el saldo ya sea deudor o acreedor durante el ejercicio contable.

### **2.7.3.4 Balance de Comprobación**

Según el autor (Albarrán, 2014) el balance de comprobación de sumas y saldos es:

Informe contable que contiene la suma de todas las cantidades anotadas al Debe, de todas las anotadas al Haber, y del saldo de cada una de las cuentas, y el de todas las cuentas en su conjunto, en un momento dado. (pág. 56)

El balance de comprobación es un documento contable que detalla los saldos finales de las cuentas del libro mayor en un periodo determinado y permite comprobar que las anotaciones realizadas en el libro diario se han hecho correctamente; siendo este una base para la elaboración de los estados financieros.

### ***2.7.3.5 Ajuste***

De acuerdo con el autor (Herz, 2015) expresa que el ajuste es: “Asiento contable o registro contable, que se realiza para llevar el saldo de una cuenta a su valor real, usualmente afecta a una cuenta del Estado de Situación Financiera y una del Estado de Resultados” (pág. 96).

El ajuste es un registro que se realiza en el libro diario al final del ejercicio contable, con el objetivo de corregir o modificar aquellas cuentas que por algún motivo no muestran un saldo verdadero.

### ***2.7.3.6 Estados financieros***

Según el autor (Córdoba, 2014) señala que los estados financieros son: “Registros que proveen información sobre las operaciones de la organización a una fecha determinada, así como su evolución económica y financiera en el periodo que abarca, para facilitar la toma de decisiones económicas” (pág. 89).

Los estados financieros son informes financieros que prepara la empresa al terminar el ejercicio contable con el objetivo de dar a conocer a los grupos de interés, la situación financiera, la utilidad o pérdida, los cambios en el capital contable y las entradas y salidas de dinero; todo ello para la toma de decisiones.

#### ***2.7.3.6.1 Estado de situación financiera***

De acuerdo al autor (Izar, 2016) el estado de situación financiera es:

Un estado financiero que refleja la posición financiera de una empresa en un momento dado, no evalúa resultados, sino que manifiesta la situación que se tiene, qué tan favorable o desfavorable es esta situación en una fecha dada, que lo usual es remitirla al final del año. (pág. 25)

Según el autor (Zapata, 2017) el estado de situación financiera es: “Informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas del activo, pasivo, patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado” (pág. 89).

El estado de situación financiera es un informe financiero importante para las partes interesadas internas y externas; muestra el uso de los fondos de la empresa y como se están manejando y sirve para la toma de decisiones de futuro, es decir para saber si se tiene los suficientes recursos para invertir.

#### *2.7.3.6.2 Estado de Resultados*

Según los autores (Guerrero & Galindo, 2014) el estado de resultados es:

Un estado financiero básico que presenta el resultado de las operaciones (utilidad o pérdida) de un periodo determinado, que puede ser un mes, un bimestre o trimestre, un semestre o un año, con el fin de conocer si la entidad fue eficiente en la obtención de sus logros y metas en función de los esfuerzos de todo su personal. (pág. 186)

De acuerdo a los autores (Mendoza & Ortiz, 2016) el estado de resultados evalúa: “La rentabilidad de las empresas, es decir, su capacidad de generar utilidades, ya que estas deben optimizar sus recursos de manera que, al final de un periodo, se haya logrado aumentar la inversión” (pág. 54).

El estado de resultados es aquel que refleja la actividad económica de la empresa, es decir los ingresos y gastos generados durante su operación en determinado periodo de tiempo, mostrando ordenada y detalladamente si existe utilidad o pérdida al finalizar sus actividades.

#### *2.7.3.6.3 Estado de cambios en el capital contable*

De acuerdo a (Mendoza M. C., 2015) indica que el estado de variaciones en el capital contable:

Refleja los cambios ocurridos durante el año en el patrimonio de la empresa, las nuevas aportaciones de capital o las disminuciones, el pago de dividendos a los accionistas, la creación de nuevas reservas de capital y el registro de la utilidad o pérdida obtenida en el ejercicio. (pág. 12)

Según los autores (Mendoza & Ortiz, 2016) expresan que el estado de cambios en el capital contable muestra:

Por separado el patrimonio de una empresa y muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aporte de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo incluyendo los aportes de los socios en el pasivo. (pág. 58)

El estado de cambios en el capital contable, es un informe financiero dinámico que tiene como objetivo mostrar a los socios o accionistas en un lapso de tiempo determinado, las modificaciones que sufran las diferentes clasificaciones que integran el capital contable (contribuido, ganado, autorizado, suscrito, utilidades retenidas, donaciones, exceso o insuficiencia en la actualización del capital contable).

#### *2.7.3.6.4 Estado de Flujo de Efectivo*

De acuerdo a los autores (Guerrero & Galindo, 2014) señalan que el Estado de Flujo de Efectivo es:

Estado útil para analizar si se cuenta con la disponibilidad de ingresos suficientes para efectuar los pagos comprometidos en un periodo dado de tiempo, que por lo general es más corto que el del estado de resultados, pudiendo hacerse semanalmente. (pág. 29)

Según el autor (Mendoza M. M., 2015) el estado de flujo de efectivo responde:

A las necesidades que se tienen de las fuentes de efectivo durante el año y en qué renglones fueron aplicadas. El flujo de efectivo es la cantidad de dinero que entra y sale sobre las principales actividades de inversión y de financiamiento. (pág. 12)

El estado de flujo de efectivo es aquel dónde se muestra las entradas y salidas de dinero que la empresa realiza en un periodo dado, es decir refleja el efectivo que ha sido aprovechado en actividades de inversión y financiamiento para con ello evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo.

#### *2.7.3.6.5 Notas a los estados financieros*

De acuerdo a los autores (Fierro & Fierro, 2015) manifiesta que:

Los estados financieros deben estar acompañados de notas sobre políticas y prácticas de la empresa y de la explicación de cada cuenta del estado de situación financiera y del estado de resultado integral. (pág. 449)

Las notas a los estados financieros son aclaraciones o explicaciones de situaciones que se pueden presentar en el movimiento de las cuentas y que no se muestran en los estados financieros, permitiendo con ello leerlos de una manera adecuada para una mejor interpretación y comprensión.

## **CAPÍTULO III**

### **3 PROPUESTA**

#### **3.1 Introducción**

Una vez realizado el diagnóstico situacional de la microempresa, se determinó que existe una deficiente gestión en los procesos administrativos y contables, por lo que se ha llevado a cabo la necesidad de desarrollar la propuesta de un manual administrativo y contable, con el objetivo de mejorar el manejo de recursos, desempeño de funciones de una manera eficiente y eficaz, estableciendo estrategias y procedimientos basados en la administración, con la cual Naturosana Spa tendrá una mayor planificación, organización, dirección y control en los procesos; de igual forma en la parte contable, permitiéndole el registro de las operaciones financieras y facilitándole información oportuna y útil para la toma de decisiones por parte del gerente.

La ejecución de la propuesta se realizará en dos partes:

El manual administrativo contiene el desarrollo de la esencia de la microempresa (misión), estado futuro deseado (visión), metas a corto, mediano y largo plazo con las que se espera alcanzar (objetivos), referente que regula el comportamiento (valores y principios), lineamientos que rijan la actividad diaria (políticas), estructura orgánica formal (organigrama), representación gráfica de un proceso (flujograma) y guía de funciones y procedimientos para mejorar el desempeño laboral y la productividad.

El manual contable contiene políticas contables, plan de cuentas, dinámicas de cuentas, proceso contable y estados financieros que permitirán una mejor toma de decisiones.

## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 Objetivo General**

Fortalecer la gestión de los procesos administrativos y contables de Naturosana Spa.

### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Diseñar la propuesta de un manual administrativo que permita establecer lineamientos estratégicos necesarios para mejorar la ejecución de trabajo y lograr el cumplimiento de objetivos.
- Diseñar la propuesta de un manual Contable para mejorar los procesos, contribuir con el correcto registro de las operaciones contables y facilitar información útil para la toma de decisiones.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **OBJETIVO:**

Diseñar la propuesta de un manual administrativo que permita establecer lineamientos estratégicos necesarios para mejorar la ejecución de trabajo y lograr el cumplimiento de objetivos.

### **CONTIENE:**

Datos generales de la microempresa

Filosofía empresarial:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Principios
- Políticas

Estructura Organizacional:

- Organigrama estructural
- Organigrama funcional
- Manual de funciones
- Mapa de procesos
- Manual de procedimientos
- Flujograma

### 3.3 Datos Generales de la Microempresa

*Tabla 15*  
*Datos de la Microempresa*

Nombre de la microempresa:	Naturosana Spa
Representante Legal:	Vinueza Orejuela Viviana Carolina
Ruc:	1003645486001
Número Telefónico:	0998109116
Cantón:	Ibarra
Provincia:	Imbabura
Parroquia:	El Sagrario
Dirección:	Av. Víctor Manuel Guzmán #3-32 y Padre Alberto Haro
Email:	carma_777@hotmail.com

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.4 Misión

Naturosana Spa es una microempresa artesanal ubicada en el mercado nacional, con personal capacitado, para brindar servicios de tratamientos faciales, corporales y terapias complementarias, a través de técnicas, métodos naturales y modernos necesarios para la salud, belleza, relajación, y bienestar de los pacientes cumpliendo con los criterios de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social.

### 3.5 Visión

Naturosana Spa para el año 2023 será reconocida en el mercado como uno de los mejores centros de Spa de la ciudad de Ibarra en materia de salud y estética, mediante la implementación de varios servicios terapéuticos, corporales y faciales, manteniendo estándares de calidad y compromiso para los grupos de interés.

### **3.6 Objetivos:**

En este punto se detallan los objetivos propuestos para los siguientes dos años:

- Aumentar la cartera de clientes en un 25%, mediante un servicio oportuno, eficiente y eficaz.
- Capacitar al 100% de los operarios sobre temas relacionados con: higiene, uso y mantenimiento de aparatología estética.
- Demostrar en un 80% la efectividad de los insumos estéticos en la piel de los clientes.
- Ofrecer variedad de servicios terapéuticos, corporales y faciales a precios razonables.
- Establecer sistemas de control interno que permita a la microempresa tener una buena gestión de los recursos.
- Posicionar la microempresa en el mercado nacional como uno de los mejores centros de Spa en materia de salud y estética.
- Ampliar la infraestructura física para mejorar la calidad de servicio al cliente.

### **3.7 Valores y Principios**

#### **3.7.1 Valores:**

- Honestidad. - Realizar un trabajo con transparencia hacia el cliente, basándose siempre en la rectitud en cada uno de los procesos y funciones que se realice dentro de la microempresa.
- Respeto. - Actuar con profesionalismo dentro de la microempresa para lograr un ambiente laboral positivo que genere productividad y se cumpla las expectativas al momento de brindar la atención hacia los clientes.
- Calidad. - Ofrecer permanentemente un servicio de calidad para la satisfacción de las necesidades de los pacientes mediante el uso adecuado de los insumos estéticos.

- Servicio. - Brindar una atención de calidad y calidez a las necesidades de los pacientes y generar con ello una satisfacción personal en el cliente.
- Compromiso. - Generar confianza en cada uno de los servicios y productos brindados al cliente y garantizar resultados eficaces y reales.
- Responsabilidad. - Asumir responsablemente la toma de decisiones enfocadas al cumplimiento eficiente en cada uno de los servicios frente a la necesidad del cliente.

### **3.7.2 Principios**

- Responsabilidad social empresarial. - Gestionar de manera adecuada los impactos ambientales, sociales, culturales y económicos que la actividad genera, detectando oportunidades de mejora y trabajando en compromiso a largo plazo con los grupos de interés tanto internos y externos de la microempresa.
- Trabajo en equipo. - Incentivar la unión y cooperación entre los miembros que conforman la microempresa, trabajando con compromiso, comunicación y armonía para la consecución de objetivos planteados.
- Mejora continua. - Mantener acciones dirigidas a minimizar errores, optimizar procesos y mejorar continuamente el servicio que se brinda logrando tener una ventaja competitiva frente a la competencia.
- Integridad profesional. - Promover actitudes y comportamientos éticos, que generen confianza y buena imagen de la microempresa.

## **3.8 Políticas**

### **3.8.1 Políticas generales**

- El horario de atención del Spa será de lunes a viernes a partir de las 8:00 a 12:00 y 13:00 a 17:00.

- Reservar y confirmar citas con 24 horas de antelación a través de cualquiera de los canales de comunicación.
- Los cambios de la reserva de cita estarán sujetos a la disponibilidad de horarios.
- Asistir al Spa 15 minutos antes de iniciar con el tratamiento.
- El Spa no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor.
- Se prohíbe el ingreso de alimentos, bebidas y el uso de teléfono celular.
- Prohibido fumar en las instalaciones

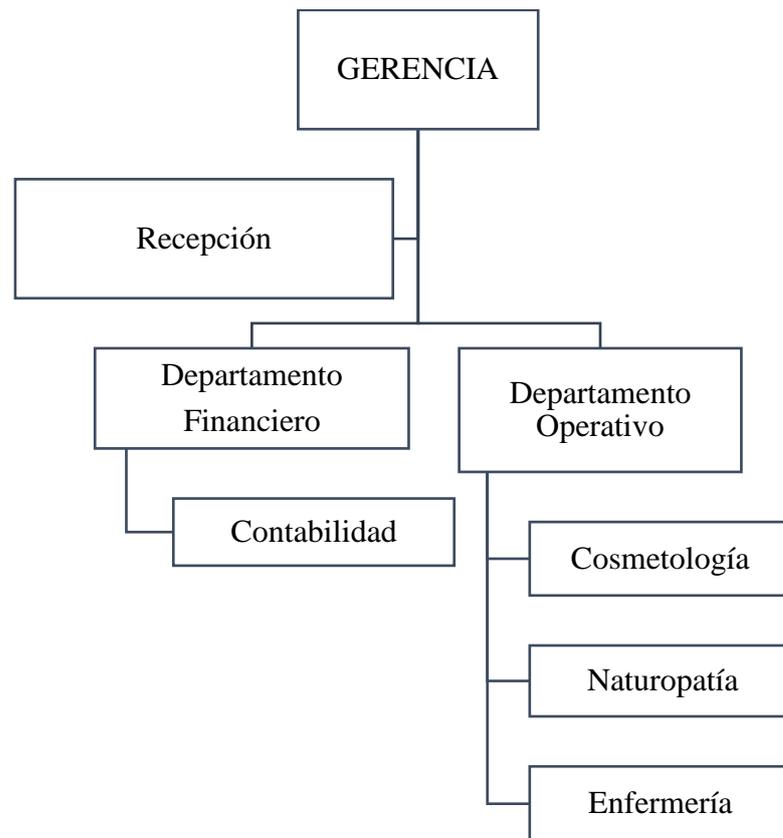
### **3.8.2 Políticas administrativas**

- Programar capacitaciones mensuales a los trabajadores acerca de las actividades que realicen.
- Difundir a todos los trabajadores la filosofía empresarial.
- El personal deberá realizar su trabajo con ética profesional, eficiencia y eficacia.
- Los trabajadores para pedir permiso de ausencia al trabajo deberán notificarlo con anticipación.
- Presentar informes semanales de las actividades realizadas.
- Al finalizar cada mes se realizará una evaluación a los operarios para verificar el cumplimiento de objetivos establecidos por la microempresa.

### **3.9 Organigrama estructural**

A continuación, se presenta el organigrama estructural propuesto para Naturosana Spa, que permitirá conocer la estructura formal de la microempresa, es decir los departamentos y niveles jerárquicos que existen entre los trabajadores, lo cual ayudará a distinguir los distintos cargos de la entidad.

**Gráfica 10**  
**Organigrama estructural**

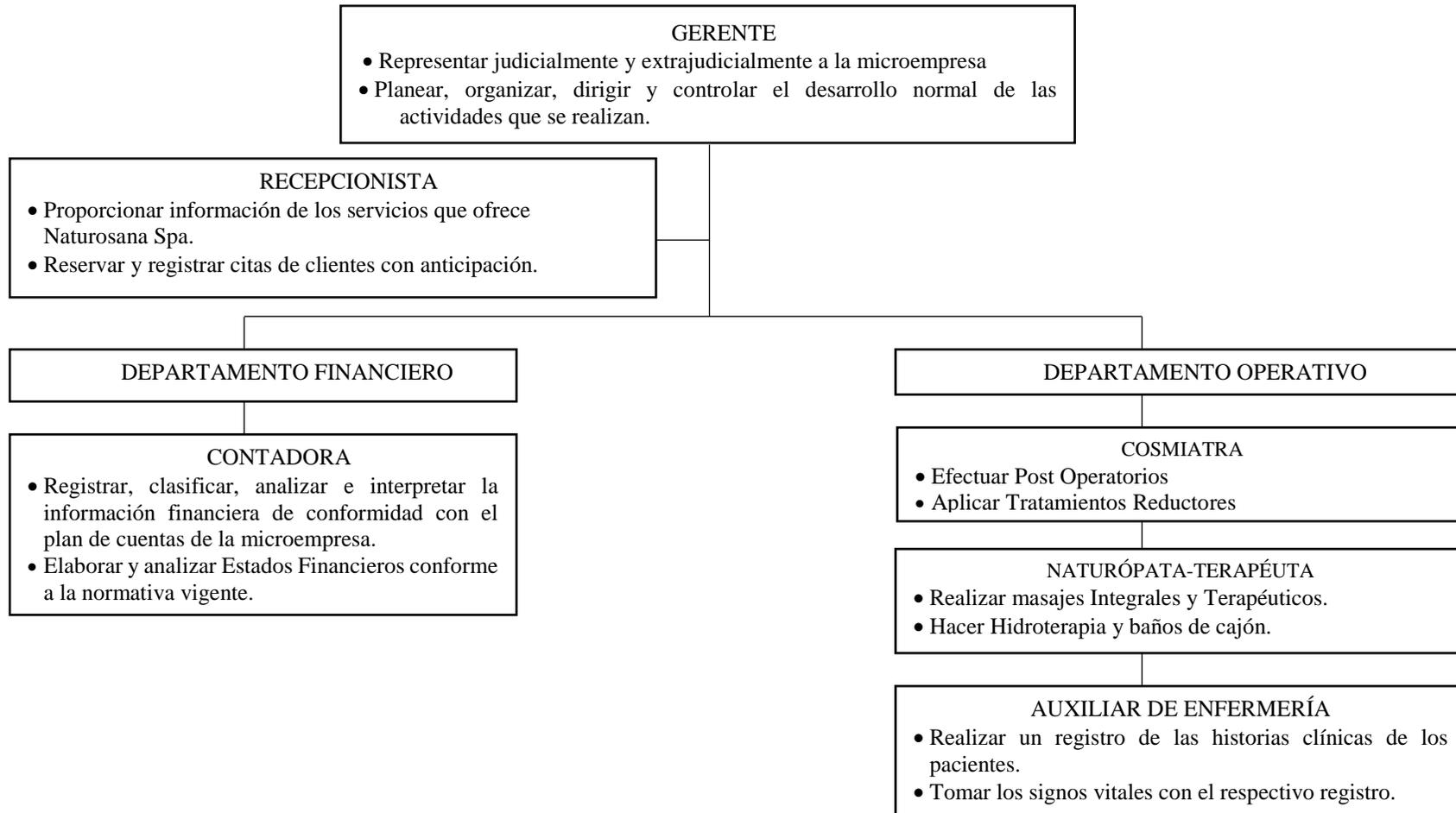


**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

### **3.10 Organigrama funcional**

En este organigrama funcional propuesto, se detallan las principales funciones de cada departamento y el responsable, gracias a este organigrama, cada trabajador tendrá las funciones bien definidas, facilitando la determinación de responsabilidades.

**Gráfica 11**  
**Organigrama Funcional**



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

### 3.11 Manual de funciones propuesto

**Tabla 16**  
**Manual de funciones Gerente General**

		<b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>NIVEL:</b> Ejecutivo	<b>ÁREA:</b> Administrativa	
<b>PUESTO:</b> Gerente General	<b>SUPERVISADO POR:</b> N/A	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>		
Planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo normal de las actividades que se realizan en la microempresa.		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar judicialmente y extrajudicialmente a la microempresa.</li> <li>• <b>Planear:</b> establecer misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programa, presupuesto y procedimientos para coordinar las actividades.</li> <li>• <b>Organizar:</b> dividir el trabajo y disponer niveles de autoridad, responsabilidad y recursos de manera que se alcance los objetivos establecidos.</li> <li>• <b>Dirigir:</b> ejercer el liderazgo mediante una buena comunicación, motivación, supervisión del desempeño de actividades para alcanzar de forma efectiva lo planeado.</li> <li>• <b>Controlar:</b> realizar un seguimiento de las actividades para verificar si se están realizando de acuerdo a lo planificado y de esta manera corregir errores que pueden afectar al cumplimiento correcto de las actividades.</li> <li>• Cumplir con la normativa vigente que como a microempresa le compete.</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de decisión</li> <li>• Manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación eficaz</li> <li>• Ética profesional</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel o cuarto nivel en Administración de empresas o carreras afines.</li> <li>• Experiencia mínima de 3 años, en actividades similares.</li> </ul>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 17**  
**Manual de funciones Recepcionista**

		<p><b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>NIVEL:</b> Apoyo	<b>ÁREA:</b> Administrativa	
<b>PUESTO:</b> Recepcionista	<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>		
Gestionar el flujo de clientes y servir de apoyo administrativo necesario.		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder de manera oportuna las llamadas telefónicas.</li> <li>• Gestionar las redes sociales y el email.</li> <li>• Proporcionar información de los servicios que ofrece Naturosana Spa.</li> <li>• Dar a conocer a los clientes las políticas que posee la microempresa.</li> <li>• Reservar y registrar citas de clientes con anticipación.</li> <li>• Efectuar la facturación y cobro al cliente.</li> <li>• Mantener el área de recepción ordenada y limpia.</li> <li>• Vigilar la seguridad de la microempresa.</li> <li>• Entregar informes semanales de las actividades realizadas.</li> <li>• Servir de apoyo a todas las áreas de la microempresa.</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud amable y positiva</li> <li>• Capacidad comunicativa</li> <li>• Buena apariencia</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Servicio de orientación al cliente</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en gestión administrativa o técnico superior en asistencia a la dirección.</li> <li>• Conocimiento medio del idioma inglés.</li> <li>• Experiencia mínima de 6 meses.</li> </ul>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 18**  
**Manual de funciones Contadora**

		<p><b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>NIVEL:</b> Apoyo	<b>ÁREA:</b> Financiera	
<b>PUESTO:</b> Contadora	<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>		
Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones financieras de la microempresa con el cumplimiento de las disposiciones legales que le rige.		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las obligaciones legales que le competen en el área.</li> <li>• Recibir y clasificar los documentos que le sean asignados.</li> <li>• Registrar las operaciones financieras de la microempresa.</li> <li>• Elaborar y analizar Estados Financieros conforme a la normativa vigente.</li> <li>• Mantener actualizada la contabilidad.</li> <li>• Presentar informes financieros oportunos para la toma de decisiones.</li> <li>• Registrar, clasificar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas de la microempresa.</li> <li>• Archivar todos los documentos contables.</li> <li>• Brindar asesoría contable a la gerencia para la toma de decisiones.</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad y veracidad</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Legalidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Independencia</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.</li> </ul>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 19**  
**Manual de funciones Auxiliar de enfermería**

		<b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>			
<b>NIVEL:</b> Operativo		<b>ÁREA:</b> Servicios	
<b>PUESTO:</b> Auxiliar de Enfermería		<b>SUPERVISADO POR:</b> Naturópata- Terapeuta	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>			
Realizar las actividades médicas asistenciales que le sean asignadas por la Cosmiatra y Naturópata especialmente en lo que respecta atención básica de salud a los pacientes.			
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar apoyo asistencial al personal de la unidad.</li> <li>• Realizar un registro de los datos de los pacientes.</li> <li>• Tomar los signos vitales con el respectivo registro.</li> <li>• Limpiar y ordenar los equipos e insumos médicos y áreas de trabajo.</li> <li>• Preparar al paciente antes del tratamiento.</li> <li>• Aplicar inyecciones y sueros en caso de ser necesario.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable</li> <li>• Ágil</li> <li>• Integridad</li> <li>• Ética Profesional</li> </ul>			
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel, Auxiliar de enfermería.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.</li> </ul>			

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 20**  
**Manual de funciones Cosmiatra**

		<p><b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>NIVEL:</b> Operativo	<b>ÁREA:</b> Servicios	
<b>PUESTO:</b> Cosmiatra	<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>		
Conocer la función y posibles alteraciones de la piel para velar por el cuidado y protección contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y salud del paciente		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer limpiezas y tratamientos faciales para el cuidado del rostro</li> <li>• Aplicar Tratamientos Reductores</li> <li>• Realizar masajes Integrales y Terapéuticos</li> <li>• Efectuar Post Operatorios</li> <li>• Realizar baños de cajón</li> <li>• Realizar Hidromasajes</li> <li>• Llevar un registro y control de los pacientes</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad en su trabajo</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Empatía</li> <li>• Excelencia</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel en Cosmetología</li> <li>• Experiencia mínima de un año</li> </ul>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 21**  
**Manual de funciones Naturópata-Terapeuta**

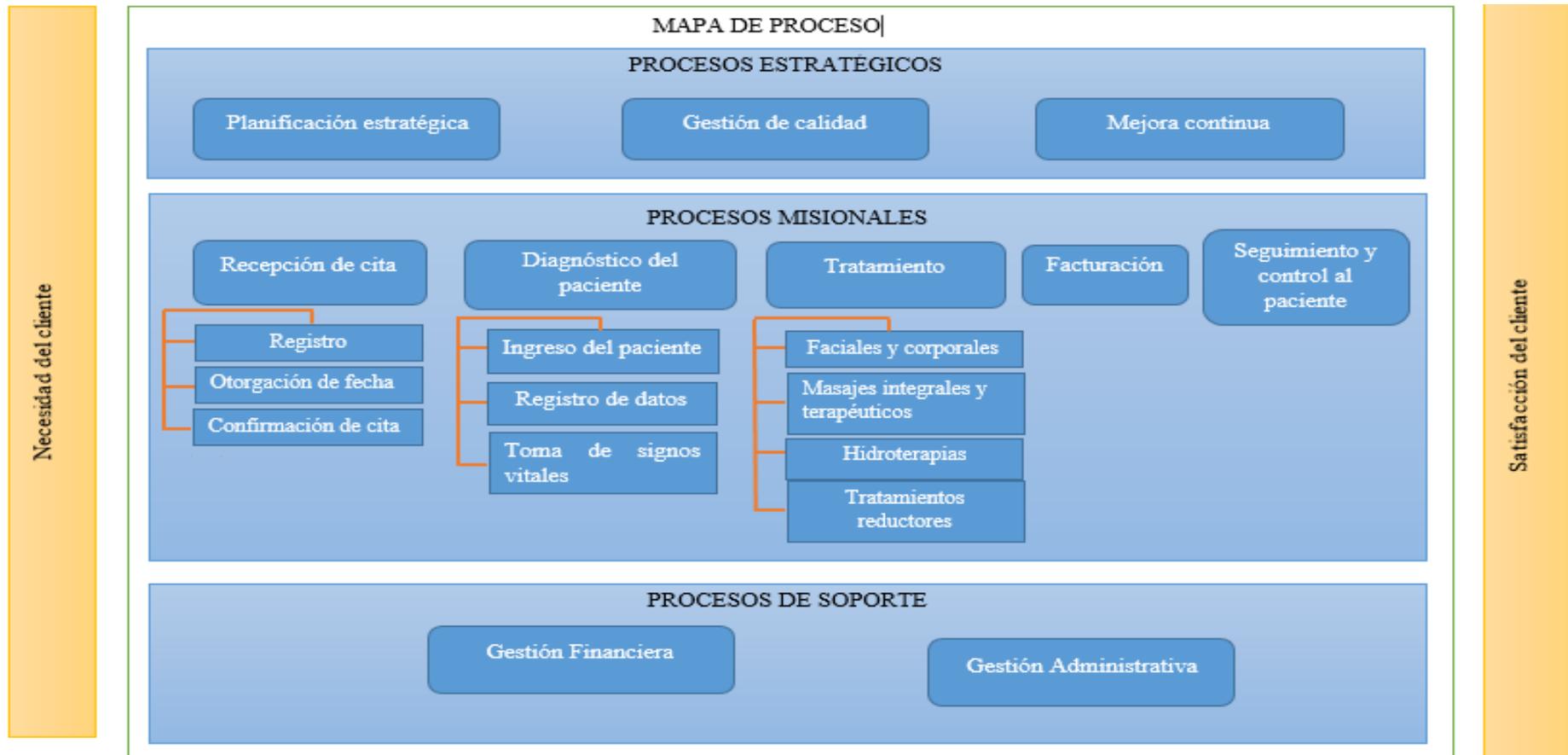
		<p><b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>NIVEL:</b> Operativo		<b>ÁREA:</b> Servicios
<b>PUESTO:</b> Naturópata Terapeuta		<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>		
Prevenir y tratar el funcionamiento del cuerpo humano a través de la medicina tradicional alternativa para evitar que posibles enfermedades aparezcan y lograr un buen estado de salud.		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer masajes Integrales y Terapéuticos.</li> <li>• Realizar tratamientos Quiroprácticos y Osteopáticos Integrales.</li> <li>• Realizar Reflexología Podal.</li> <li>• Hacer Hidroterapia y baños de cajón.</li> <li>• Realizar naturopatía y fitoterapia.</li> <li>• Llevar un registro y control de los pacientes.</li> <li>• Efectuar planes terapéuticos de rehabilitación física.</li> <li>• Realizar planes de alimentación y ejercicio para cada paciente de acuerdo a la necesidad.</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética profesional</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Diagnóstico y poder terapéutico</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología en Naturopatía</li> <li>• Experiencia mínima dos años</li> </ul>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.12 Mapa de proceso

Gráfica 12  
Mapa de proceso



Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: Las autoras

### 3.13 Manual de procedimientos propuesto

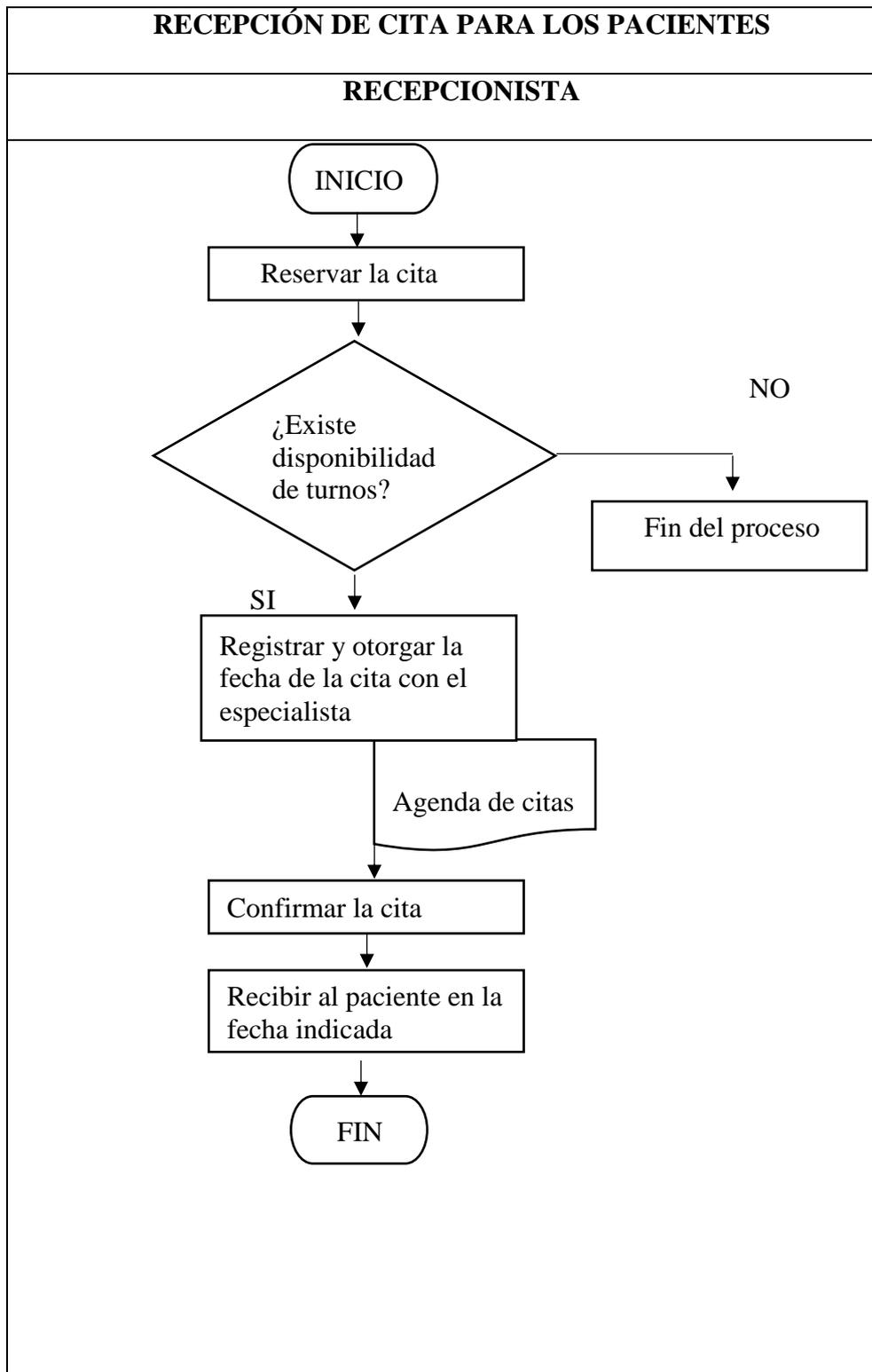
**Tabla 22**  
**Manual de procedimientos recepción de cita para los pacientes**

			<b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Proceso:</b> Recepción de cita para los pacientes					
<b>Elaborado por:</b> Las autoras					
<b>Revisado por:</b> Gerente					
<b>RECEPCIÓN DE CITA PARA LOS PACIENTES</b>					
ACTIVIDADES		RESPONSABLE		DOCUMENTO DE RESPALDO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservar la cita por vía telefónica, redes sociales o personalmente</li> <li>    ¿Existe disponibilidad de turnos?</li> <li>    NO.- Fin del proceso</li> <li>    SI. - Registrar y otorgar la fecha de cita con el especialista solicitado</li> <li>• Confirmar la cita</li> <li>• Recibir al paciente en la fecha indicada para la cita</li> </ul>		Recepcionista		Agenda de citas	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 13**  
**Flujograma para la recepción de cita**



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 23**  
**Manual de procedimientos para el diagnóstico y tratamiento del paciente**

			<p align="center"><b>MICROEMPRESA NATURÓSANA SPA</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>		
<b>Proceso:</b> Diagnóstico y tratamiento del paciente					
<b>Elaborado por:</b> Las autoras					
<b>Revisado por:</b> Gerente					
<b>DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL PACIENTE</b>					
ACTIVIDADES		RESPONSABLE		DOCUMENTO DE RESPALDO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar los datos del paciente</li> <li>• Tomar los signos vitales</li> <li>• Trasladar al paciente con el especialista solicitado</li> </ul>		Auxiliar de enfermería		Hoja de registro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir al paciente</li> <li>• Diagnosticar al paciente</li> <li>• Realizar el tratamiento                ¿Necesita sesiones adicionales?                NO.- Finaliza el tratamiento                SI. - Se continua con el tratamiento</li> <li>• Realizar seguimiento y control al paciente</li> </ul>		Cosmiatra/Naturópata		Historia Clínica	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras



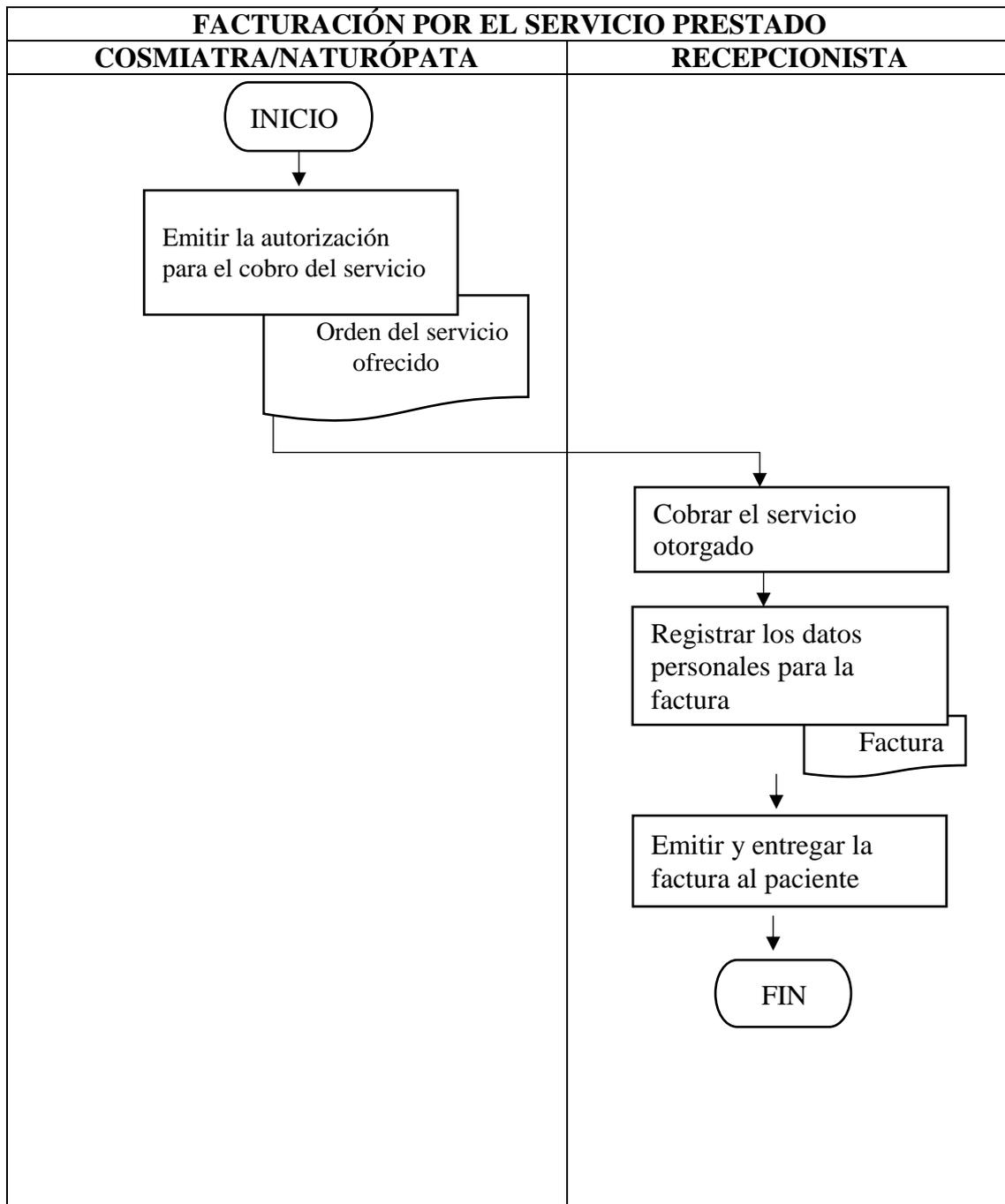
**Tabla 24**  
**Manual de procedimientos facturación por el servicio prestado**

			<b>MICROEMPRESA NATURÓSANA SPA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Proceso:</b> Facturación por el servicio prestado					
<b>Elaborado por:</b> Las autoras					
<b>Revisado por:</b> Gerente					
<b>FACTURACIÓN POR EL SERVICIO PRESTADO</b>					
ACTIVIDADES		RESPONSABLE		DOCUMENTO DE RESPALDO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir la autorización para el cobro del servicio</li> </ul>		Cosmiatra/Naturópata		Orden del servicio ofrecido	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobrar el servicio otorgado</li> <li>Registrar los datos personales para la factura</li> <li>Emitir y entregar factura al paciente</li> </ul>		Recepcionista		Factura	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 15**  
**Flujograma de facturación por el servicio prestado**



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

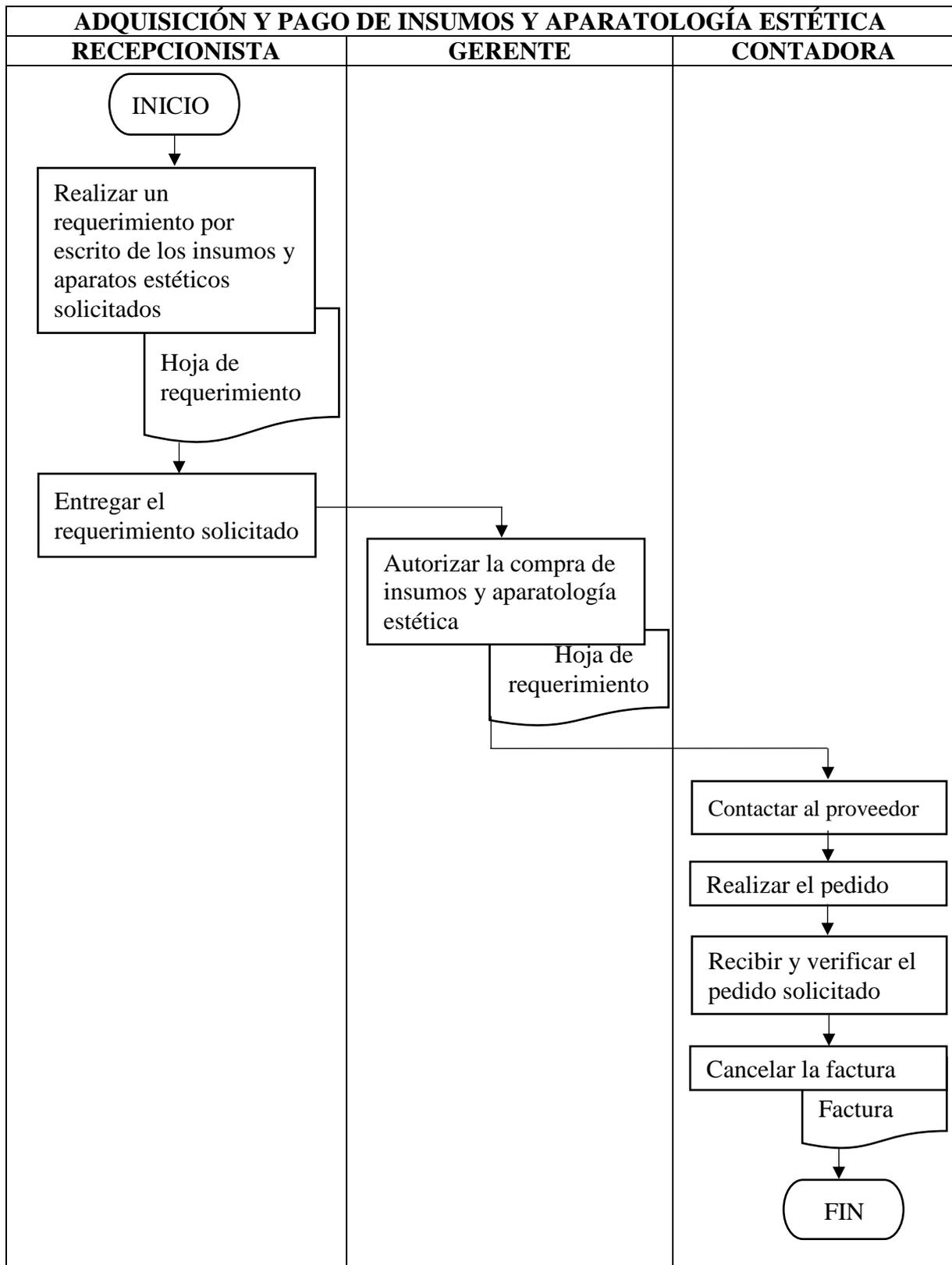
**Tabla 25**  
**Manual de procedimientos para la adquisición y pago de insumos y aparatología estética**

			<b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Proceso:</b> Adquisición y pago de insumos y aparatología estética					
<b>Elaborado por:</b> Las autoras					
<b>Revisado por:</b> Gerente					
<b>ADQUISICIÓN Y PAGO DE INSUMOS Y APARATOLOGÍA ESTÉTICA</b>					
ACTIVIDADES		RESPONSABLE		DOCUMENTO DE RESPALDO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un requerimiento por escrito de los insumos y aparatos estéticos solicitados por los especialistas</li> <li>• Entregar el requerimiento solicitado</li> </ul>		Recepcionista		Hoja de requerimiento	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar la compra de insumos y aparatología estética</li> </ul>		Gerente		Hoja de requerimiento	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar al proveedor</li> <li>• Realizar el pedido</li> <li>• Recibir y verificar el pedido solicitado</li> <li>• Cancelar la factura</li> </ul>		Contadora		Factura	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 16**  
**Flujograma de adquisición y pago de insumos y aparatología estética**



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

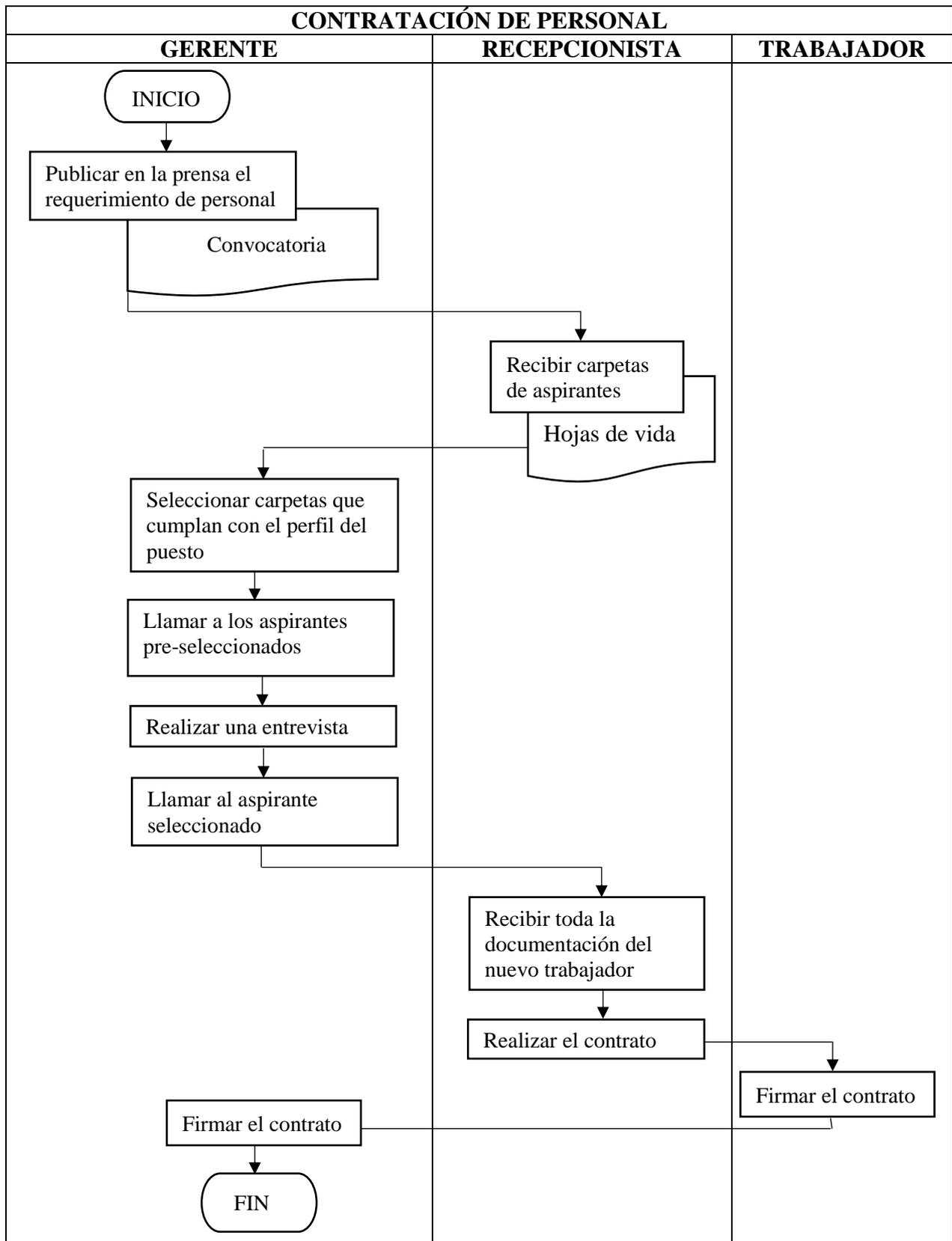
**Tabla 26**  
**Manual de procedimientos para contratación de personal**

		
<b>MICROEMPRESA NATUROSANA SPA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Proceso:</b> Contratación de personal		
<b>Elaborado por:</b> Las autoras		
<b>Revisado por:</b> Gerente		
<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE RESPALDO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar en la prensa el requerimiento de personal</li> </ul>	Gerente	Convocatoria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir carpetas de aspirantes</li> </ul>	Recepcionista	Hojas de vida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar carpetas que cumplan con el perfil del puesto</li> <li>• Llamar a los aspirantes pre-seleccionados</li> <li>• Realizar una entrevista</li> <li>• Llamar al aspirante seleccionado para el puesto</li> </ul>	Gerente	Hojas de vida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir toda la documentación del nuevo trabajador</li> <li>• Realizar el contrato</li> </ul>	Recepcionista	Contrato
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma del contrato</li> </ul>	Gerente/Trabajador	Contrato

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfica 17**  
**Flujograma de contratación de personal**



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras



## **MANUAL CONTABLE**

### **OBJETIVO:**

Diseñar la propuesta de un manual Contable para mejorar los procesos, contribuir con el correcto registro de las operaciones contables y facilitar información útil para la toma de decisiones.

### **CONTIENE:**

- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Dinámica de cuentas
- Proceso contable
- Estados financieros

### **3.14 Políticas contables**

#### **Caja**

- La persona a cargo de caja menor tiene que ser responsable y honesta.
- Se realizará la creación de caja menor por un monto de \$100 dólares.
- La reposición de caja chica se hará cuando se haya consumido al menos el 70% del fondo asignado, presentando el respectivo resumen de gastos de acuerdo al formato de reposición de caja chica.
- La reposición se hará única y exclusivamente por medio de la emisión de cheque, a favor de la persona responsable del mismo.
- Realizar arquezos de caja por lo menos una vez al mes.
- Los ingresos y egresos de efectivo deben hacerse constar en comprobantes de ingreso y egreso el cual debe ser firmado y sellado por el responsable.
- Los comprobantes de ingreso y egreso deben ser prenumerados de imprenta en secuencias numéricas y usadas en orden.

#### **Bancos**

- Depositar en forma intacta e inmediata todo el dinero recaudado a la entidad bancaria máximo hasta el siguiente día hábil.
- Emitir cheques con las firmas autorizadas y mancomunadas.
- Llevar un control diario de la disponibilidad de las cuentas bancarias por medio del auxiliar de bancos.
- Las transacciones bancarias deberán ser registradas en el periodo correcto.
- Se realizará la respectiva conciliación bancaria los primeros días de cada mes.

#### **Deudores**

- Llevar un registro de todos los clientes a los que se les concede la prestación de servicio a crédito.

- Registrar correctamente los movimientos de cuentas por cobrar con su respectivo respaldo.
- Emitir siempre una factura por la prestación del servicio a los clientes.
- Revisar periódicamente los pagos vencidos.

### **Inventario**

- Llevar un control de los insumos estéticos utilizados en el giro del negocio, controlando las entradas y salidas de los mismos.
- Realizar constataciones físicas periódicas de insumos estéticos.
- Proceder a los registros contables de las diferencias encontradas.
- Almacenar los insumos estéticos para protegerlos de robos, daños o deterioro.

### **Activos por impuestos corrientes**

- Llevar un registro de ingresos y gastos para realizar la declaración del IVA semestral de manera oportuna para evitar posibles sanciones.

### **Propiedad, planta y equipo**

- Proceder al registro contable de acuerdo al documento que respalde la propiedad de los activos fijos.
- Realizar la codificación de los bienes para el respectivo control.
- Realizar controles periódicos de todos los bienes que posee la microempresa para verificar el estado.
- Registrar la depreciación de los activos de acuerdo a los porcentajes establecidos por la Ley al final de cada periodo.

### **Obligaciones laborales**

- Elaborar mensualmente los roles de pago detallando debidamente las obligaciones que por Ley les corresponde pagar.

### **Obligaciones con instituciones financieras**

- Registrar oportunamente el ingreso por concepto de préstamos y posteriormente el egreso por pago de las respectivas cuotas de acuerdo a la tabla de amortización.
- Disponer de los documentos de soporte de las obligaciones financieras.

### **Ingresos**

- Emitir la respectiva factura y llenar el respectivo comprobante de ingreso a caja.

### **Gastos**

- Se deberá constatar que los gastos reflejados sean exclusivamente de la microempresa.
- Emitir el respectivo comprobante de egreso.
- Constar con la autorización para realizar la compra de los insumos estéticos y activos fijos.
- Llevar un registro de las facturas correspondientes a la compra de activos fijos.

### **3.15 Plan de cuentas**

El plan de cuentas propuesto para Naturosana Spa ha sido estructurado de acuerdo a las necesidades de información de la microempresa y basado en las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, permitiendo a la empresa registrar debidamente las transacciones económicas que genera a diario, mismas que se verán reflejadas en los estados financieros.

**Tabla 27**  
**Plan de cuentas**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Efectivo y equivalentes del efectivo</b>
1.1.1.01	Caja
1.1.1.01.01	Caja General
1.1.1.01.02	Caja Menor
1.1.1.02	Bancos locales
1.1.1.02.01	Banco del Pacifico S.A
1.1.2.	<b>Deudores</b>
1.1.2.01.	Clientes
<b>1.1.3</b>	<b>Inventario</b>
1.1.3.01	Aceites, tónicos y esencias
1.1.3.02	Algodón, alcohol, guantes y sueros
1.1.3.03	Sábanas, cobijas y toallas
1.1.3.04	Crema faciales y corporales
1.1.3.05	Materiales de depilación con cera
1.1.3.06	Materiales de aseo y limpieza
1.1.3.07	Suministros de oficina
<b>1.1.4</b>	<b>Activos por impuestos corrientes</b>
1.1.4.01	Impuestos SRI
1.1.4.01.01	IVA en compras
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>1.2.1</b>	<b>Propiedad, planta y equipo</b>
1.2.1.01	Maquinaria y equipo
1.2.1.01.01	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo
1.2.1.02	Muebles y enseres
1.2.1.02.01	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres
1.2.1.03	Equipo de computación
1.2.1.03.01	(-) Depreciación acumulada equipo de computación
<b>2.</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Acreedores</b>
2.1.1.01	Proveedores locales
<b>2.1.2</b>	<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>
2.1.2.01	Bancos nacionales
2.1.2.01.01	Préstamos
<b>2.1.3</b>	<b>Obligaciones laborales</b>
2.1.3.01	Sueldos básicos por pagar
2.1.3.02	Aporte Personal IESS 9,45%
2.1.3.03	Aporte Patronal IESS 11,15%
2.1.3.04	Vacaciones por pagar
2.1.3.05	Indemnizaciones
<b>2.2</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>
2.2.1.01	Bancos nacionales

2.2.1.01.01	Préstamos por pagar
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Capital</b>
<b>3.2</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Utilidad del ejercicio</b>
<b>3.2.2</b>	<b>(-) Pérdida del ejercicio</b>
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.1</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Ingresos por actividades ordinarias</b>
4.1.1.01	Tratamientos faciales y reductores
4.1.1.02	Tratamientos Quiroprácticos y Osteopáticos integrales
4.1.1.03	Hidromasaje y baños de cajón
4.1.1.04	Masajes integrales y terapéuticos
4.1.1.05	Post operatorios
4.1.1.06	Naturopatía, fitoterapia e hidroterapia
4.1.1.07	Reflexología Podal
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.1.</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Gastos de Administración</b>
5.1.1.01	Gastos del personal
5.1.1.01.01	Sueldos básicos por pagar
5.1.1.01.02	Aporte Patronal IESS 11,15%
5.1.1.01.03	Vacaciones
5.1.1.01.04	Indemnizaciones laborales
5.1.1.02	Gasto Servicios básicos
5.1.1.02.01	Agua potable
5.1.1.02.02	Energía Eléctrica
5.1.1.02.03	Teléfono
5.1.1.02.04	Internet
5.1.1.03	Gastos por depreciaciones
5.1.1.03.01	Depreciación maquinaria y equipo
5.1.1.03.02	Depreciación muebles y enseres
5.1.1.03.03	Depreciación equipos de computación
5.1.1.04	Gastos generales
5.1.1.04.01	Aceites, tónicos y esencias
5.1.1.04.02	Algodón, alcohol, guantes y sueros
5.1.1.04.03	Sábanas, cobijas y toallas
5.1.1.04.04	Cremas faciales y corporales
5.1.1.04.05	Materiales de depilación con cera
5.1.1.04.06	Materiales de aseo y limpieza
5.1.1.04.07	Suministros de oficina
5.1.1.04.08	Mantenimiento y reparación de activos fijos
5.1.1.04.09	Arriendos
5.1.1.04.10	Viajes

### 3.16 Dinámicas de cuentas

**Tabla 28**  
**Dinámica de las cuenta efectivo y equivalentes del efectivo**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
1. Activo	1.1 Activo Corriente	<b>1.1.1</b> <b>Efectivo y equivalentes del efectivo</b>	1.1.1.01 Caja 1.1.1.02 Bancos locales	1.1.1.01.01 Caja General 1.1.1.01.02 Caja Menor
DESCRIPCIÓN:				
Esta cuenta representa el efectivo con que dispone la microempresa, en moneda nacional; y, que por su naturaleza es disponible de manera inmediata en un periodo menor a un año.				
DINÁMICA:				
SE DEBITA		SE ACREDITA		SALDO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de dinero en efectivo o en cheques por la prestación de servicio de Spa.</li> <li>• Por disponer de sobrantes en caja al momento de realizar arqueos de caja.</li> <li>• Por el valor de la constitución o aumento del fondo de caja menor.</li> <li>• Depósitos realizados a la cuenta corriente de la microempresa.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egreso de dinero en efectivo o en cheques por pago a proveedores.</li> <li>• Por los faltantes de caja al momento de realizar arqueos de caja.</li> <li>• Por pago de sueldos básicos a los trabajadores.</li> <li>• Por el valor del depósito efectuado a cuentas corriente bancarias o de ahorro.</li> <li>• Por la disminución del fondo de caja menor.</li> </ul>		Deudor
CONTROL INTERNO:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depositar en forma intacta e inmediata todo el dinero recaudado a la entidad bancaria máximo hasta el siguiente día hábil.</li> <li>• Comprobar que los comprobantes de ingreso y egreso estén pre numerados consecutivamente.</li> <li>• Realizar arqueos de caja en forma sorpresiva o por lo menos una vez al mes.</li> <li>• Realizar mensualmente las conciliaciones bancarias.</li> </ul>				
REFERENCIA:				
NIIF para las PYMES: Sección 7.- Estados de Flujo de Efectivo				
NIC 7: Estados de Flujo de Efectivo				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 29**  
**Dinámica de la cuenta deudores**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
1. Activo	1.1 Activo Corriente	<b>1.1.2.</b> <b>Deudores</b>	1.1.2.01 Clientes	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Esta cuenta registra las partidas a favor de Naturosana Spa, por recibir efectivo por concepto de prestación del servicio a crédito.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor del servicio otorgado a crédito.</li> <li>• Por el valor de las notas de débito comercial.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de la cancelación efectuada por los clientes.</li> <li>• Cuando se da de baja una cuenta declarada definitivamente incobrable.</li> </ul>		Deudor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el registro de los clientes a los que se le concede a crédito el servicio ofrecido.</li> <li>• Identificar que los movimientos de cuentas por cobrar se registran correctamente y se encuentren debidamente respaldadas.</li> <li>• Revisar periódicamente la antigüedad de los saldos.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 11.- Instrumentos financieros básicos				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 30**  
**Dinámica de la cuenta inventarios**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
1. Activo	1.1 Activo Corriente	<b>1.1.3</b> <b>Inventario</b>	1.1.3.01 Aceites, tónicos y esencias 1.1.3.02 Algodón, alcohol, guantes y sueros 1.1.3.03 Sábanas, cobijas y toallas 1.1.3.04 Cremas faciales y corporales 1.1.3.05 Materiales de depilación con cera 1.1.3.06 Materiales de aseo y limpieza 1.1.3.07 Suministros de oficina	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Son activos que representan las existencias con que dispone la microempresa para la prestación de servicio de Spa.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Costo por la adquisición de insumos estéticos para la prestación de servicio.</li> <li>Ajustes de inventario.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustes de inventario.</li> <li>Por las notas de crédito comercial por devoluciones de compras previas.</li> <li>Por registrar bajas de inventarios.</li> </ul>		Deudor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar constataciones físicas periódicas.</li> <li>Controlar las entradas y salidas de insumos estéticos.</li> <li>Tener las instalaciones adecuadas para que los inventarios se protejan de robos o deterioros físicos.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES: Sección 13.- Inventarios				
NIC 2: Existencias				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 31**  
**Dinámica de la cuenta de activos por impuesto corriente**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
1 Activo	1.1 Activo Corriente	<b>1.1.4</b> <b>Activos por</b> <b>impuestos</b> <b>corrientes</b>	1.1.4.01 Impuestos SRI	1.1.4.01.01 IVA en compras
DESCRIPCIÓN:				
Representa el impuesto al valor agregado que Naturosana Spa paga por adquirir bienes y servicios con tarifa 12%.				
DINÁMICA:				
SE DEBITA		SE ACREDITA		SALDO
• Por adquisición de bienes y obtención de servicios.		• Declaración y/o pago de IVA.		Deudor
CONTROL INTERNO:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un registro del IVA pagado por adquisición y obtención de servicios para el giro de la microempresa.</li> <li>• Comprobar los datos y cálculos de la factura recibida.</li> </ul>				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 32**  
**Dinámica de la cuenta de propiedad planta y equipo**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
1. Activo	1.2 Activo corriente	<b>1.2.1 Propiedad, planta y equipo</b>	1.2.1.01 Maquinaria y equipo 1.2.1.02 Muebles y enseres 1.2.1.03 Equipos de computación	1.2.1.01.01 Depreciación acumulada maquinaria y equipo 1.2.1.02.01 Depreciación acumulada muebles y enseres 1.2.1.03.01 Depreciación acumulada equipos de computación
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Son todos los bienes tangibles que posee la entidad, utilizados para el desarrollo del giro del negocio es decir para la prestación de servicios; mediante el cuales se puede obtener beneficios a futuro y se espera que sean usados más de un año.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el costo de adquisición e instalación de bienes tangibles.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la destrucción de los bienes tangibles.</li> <li>• Por el costo total de la venta o donación de los bienes tangibles.</li> <li>• Por devolución de bienes a los proveedores.</li> </ul>		Deudor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ventas de los bienes tangibles mediante la contabilización de las bajas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de las depreciaciones acumuladas de todos los bienes tangibles.</li> </ul>		Acreedor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la codificación de los bienes para el respectivo control.</li> <li>• Llevar un registro de todos los bienes tangibles que la microempresa posee.</li> <li>• Los bienes deben ser utilizados para uso exclusivo de la microempresa.</li> <li>• Realizar controles periódicamente de todos los bienes tangibles que posee la microempresa para verificar el estado.</li> <li>• Verificar los porcentajes y realizar la respectiva depreciación de cada uno de los activos.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para PYMES Sección 17: Propiedad, Planta y Equipo				
NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 33**  
**Dinámica de la cuenta acreedores**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
2. Pasivo	2.1 Pasivo Corriente	<b>2.1.1</b> <b>Acreedores</b>	2.1.1.01 Proveedores locales	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Representa las obligaciones contraídas por la microempresa, con proveedores nacionales, por la adquisición de bienes o servicios tales como insumos estéticos, suministros de aseo y limpieza y propiedad planta y equipo.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor del pago o abono de la factura.</li> <li>• Por las notas de crédito otorgados por los proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al incrementar la obligación por compra de bienes y servicios para la microempresa.</li> </ul>		Acreedor	
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las facturas contra las órdenes de compra y documentación de recepción.</li> <li>• Llevar un registro adecuado de los saldos pendientes que se tienen con los proveedores.</li> <li>• Revisar que los saldos de cuentas por pagar representan obligaciones reales de la microempresa.</li> <li>• Realizar confirmaciones periódicas de saldo.</li> <li>• Verificar la existencia de la autorización para cada pedido.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 11.- Instrumentos financieros básicos				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 34**  
**Dinámica de la cuenta obligaciones con instituciones financieras**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
2. Pasivos	2.1 Pasivo Corriente	<b>2.1.2</b> <b>Obligaciones con instituciones financieras</b>	2.1.2.01 Bancos nacionales	2.1.2.01.01 Préstamos
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Representa el monto del capital de las obligaciones contraídas por la microempresa, en moneda nacional, con instituciones financieras.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por el valor de la cancelación parcial o total, aplicables a las obligaciones registradas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Por la apertura de las obligaciones contraídas con los bancos nacionales, por préstamos o financiamientos recibidos.</li> </ul>		Acreedor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de los documentos soporte de las obligaciones financieras.</li> <li>Evaluar la necesidad de financiación y determinar la mejor opción para tomar.</li> <li>Determinar el correcto registro contable para las cuentas de este grupo.</li> <li>Estudiar la capacidad de las instituciones financieras con las que se tiene pactadas obligaciones financieras.</li> <li>Verificar la correcta liquidación y pago de las cuotas.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 11.- Instrumentos financieros básicos				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 35**  
**Dinámica de la cuenta obligaciones laborales**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
2. Pasivo	2.1 Pasivo corriente	<b>2.1.3</b> <b>Obligaciones laborales</b>	2.1.3.01 Sueldos básicos por pagar 2.1.3.02 Aporte personal IESS 9,45% 2.1.3.03 Aporte patronal IESS 11,15% 2.1.3.04 Vacaciones por pagar 2.1.3.05 Indemnizaciones	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Estas cuentas representan el valor a pagar a favor de los trabajadores de la microempresa, originados en una relación laboral y en virtud de las normas legales, tales como: sueldos básicos, aportes IESS, vacaciones e indemnizaciones.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de las cancelaciones de sueldos básicos a los trabajadores.</li> <li>• Por el valor del pago realizado, por aportes IESS.</li> <li>• Por el valor de los pagos realizados, por vacaciones a los trabajadores.</li> <li>• Por los pagos totales o parciales por concepto de indemnizaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de las liquidaciones mensuales de nómina.</li> <li>• Por el valor calculado para cubrir obligaciones con el IESS.</li> <li>• Por el valor calculado para cubrir pagos de vacaciones.</li> <li>• Por el valor de las indemnizaciones a favor de los trabajadores al momento de su retiro.</li> </ul>		Acreedor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la emisión de rol de pagos.</li> <li>• Verificar que se haya realizado correctamente los cálculos para cubrir los pagos.</li> <li>• Identificar que el pago de nómina esté debidamente aprobado y autorizado.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 11.- Instrumentos financieros básicos				
Sección 22.- Pasivo y Patrimonio				
NIC 19: Retribuciones a los empleados				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 36**  
**Dinámica de la cuenta capital**

				
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>	<b>NIVEL 5</b>
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
3. Patrimonio	3.1 Capital	<b>3.1.01</b> <b>Capital</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Comprende el valor residual de comparar el activo y el pasivo, producto del ingreso real al patrimonio de la microempresa, del aporte efectuado por la propietaria.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por las reducciones y modificaciones del capital, por concepto de absorber pérdidas y retiro efectuado por la propietaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la inversión inicial de la propietaria al constituirse la microempresa.</li> <li>• Por los incrementos o modificaciones del capital por concepto de nuevos aportes.</li> <li>• Por concepto de utilidades del ejercicio obtenidas.</li> </ul>		Acreedor	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que los movimientos de esta cuenta este debidamente registrada y valorada.</li> <li>• Verificar al final de año las operaciones realizadas en el cierre contable de la cuenta que corresponde a patrimonio.</li> <li>• Determinar que el patrimonio de la microempresa sea el resultante de la diferencia entre activo y pasivo.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 22.- Pasivo y Patrimonio				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 37**  
**Dinámica de la cuenta de utilidad del ejercicio**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
3. Patrimonio	3.2 Resultado del ejercicio	3.2.1 <b>Utilidad del ejercicio</b> 3.2.2 <b>Pérdida del ejercicio</b>		
DESCRIPCIÓN:				
Esta cuenta comprende los resultados a favor y negativos, obtenidos por la microempresa, como consecuencias de las operaciones ejecutadas durante el periodo contable.				
DINÁMICA:				
SE DEBITA		SE ACREDITA		SALDO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiento de cierre de la cuenta de gastos del período.</li> <li>Por la diferencia negativa resultante al comparar ingresos y gastos, en el cierre de las cuentas de resultados.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiento de cierre de la cuenta de ingresos del período</li> <li>Por la diferencia positiva resultante al comparar ingresos y gastos, en el cierre de las cuentas de resultados.</li> </ul>		Deudor y Acreedor
REFERENCIA:				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 22.- Pasivo y Patrimonio				
NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación				
NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 38**  
**Dinámica de la cuenta de ingresos por actividades ordinarias**

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
4. Ingresos	4.1 Ingresos Operacionales	<b>4.1.1</b> <b>Ingresos por actividades ordinarias</b>	4.1.1.01 Tratamientos faciales y reductores 4.1.1.02 Tratamientos Quiroprácticos y Osteopáticos integrales 4.1.1.03 Hidromasaje y Baños de cajón 4.1.1.04 Masajes integrales y terapéuticos 4.1.1.05 Post operatorios 4.1.1.06 Naturopatía, Fitoterapia e Hidroterapia 4.1.1.07 Reflexología Podal	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Es el dinero percibido por la microempresa a cambio de la prestación de servicios, permitiendo cumplir con las actividades diarias.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del periodo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de emitir la factura por prestación del servicio de Spa.</li> </ul>		Acreedor
<b>CONTROL INTERNO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un registro contable de todos los ingresos recibidos por la prestación de servicios.</li> <li>• Verificación del servicio prestado a través de la factura.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para PYMES Sección 23: Ingresos por actividades ordinarias NIC 18: Ingresos de actividades ordinarias				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 39**  
**Dinámica de la cuenta de gastos de administración**

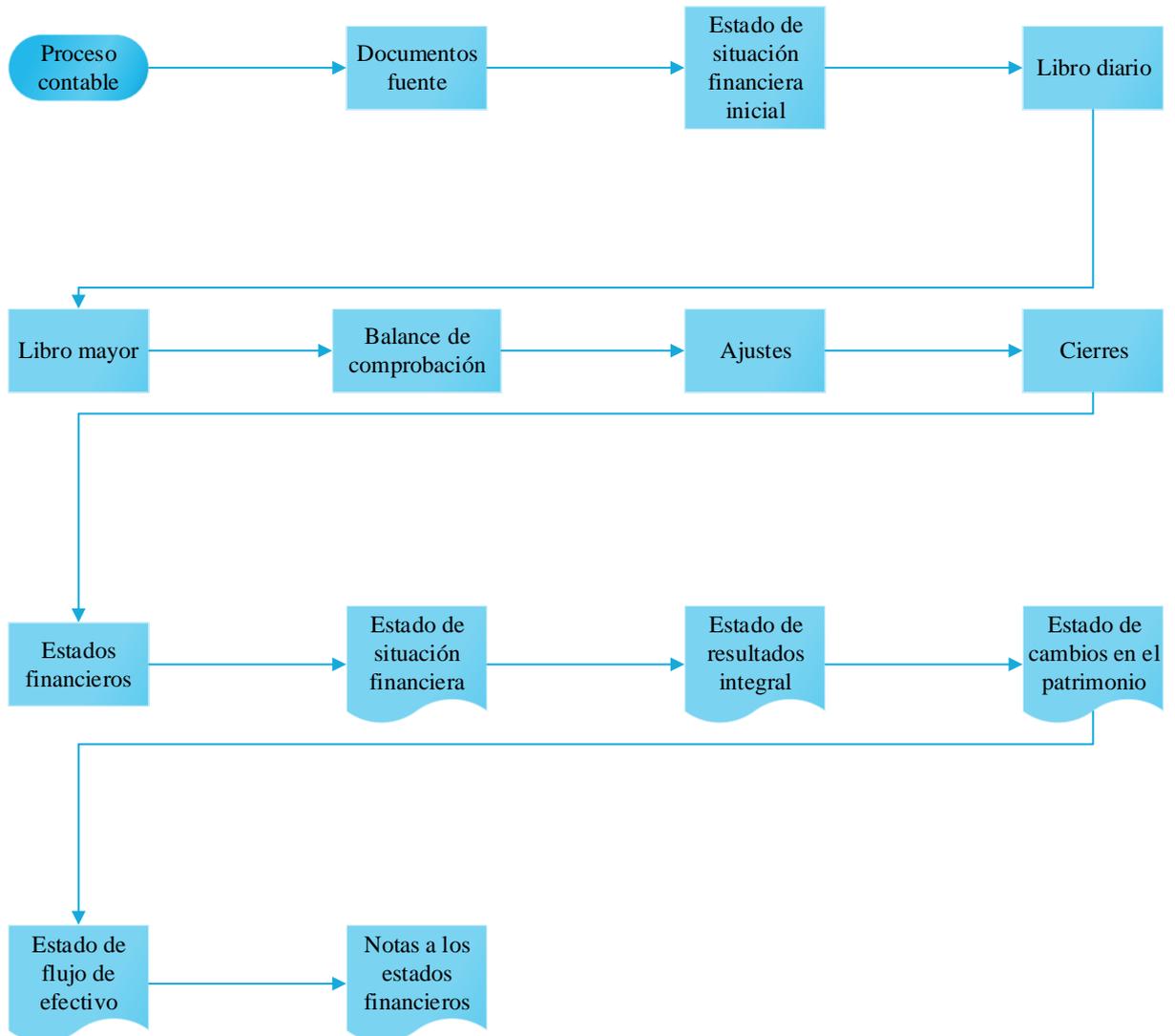
				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
CLASE	GRUPO	CUENTA	SUBCUENTA	AUXILIAR
5. Gastos	5.1 Gastos Operacionales	<b>5.1.1 Gastos de administración</b>	5.1.1.01 Gastos del personal 5.1.1.02 Gasto servicios básicos 5.1.1.03 Gastos por depreciaciones 5.1.1.04 Otros gastos	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				
Esta cuenta comprende las erogaciones ocasionadas para el desarrollo de las operaciones ordinarias de la microempresa.				
<b>DINÁMICA:</b>				
<b>SE DEBITA</b>		<b>SE ACREDITA</b>		<b>SALDO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por el valor pagado de todos los gastos administrativos emitidos por Naturosana Spa.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio contable.</li> </ul>		Deudor
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que los gastos correspondan al desarrollo de las operaciones ordinarias de la microempresa.</li> <li>Comprobar que el pago de nómina se haya cumplido de acuerdo a las disposiciones legales y vigentes.</li> <li>Revisar los comprobantes que respalden el pago de servicios básicos.</li> <li>Verificar si se cumple con la normativa de depreciación de activos fijos.</li> <li>Revisar los comprobantes que respalden los gastos de mantenimiento y reparación de propiedad, planta y equipo.</li> </ul>				
<b>REFERENCIA:</b>				
NIIF para las PYMES:				
Sección 2.- Conceptos y Principios Generales				
Sección 5.- Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.17 Proceso contable

*Gráfica 18*  
*Proceso contable*



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

## Hoja de registro

En este documento la recepcionista realizará un registro de todos los pacientes que acudirán a la microempresa Naturosana Spa para el respectivo tratamiento.

**Tabla 40**  
**Formato de hoja de registro**

 <b>HOJA DE REGISTRO DE PACIENTES</b>						
N°	Fecha	Paciente	Tratamiento	Tratante	Detalle	Total ingreso

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Comprobantes de ingreso

En este documento Naturosana Spa registrará las entradas de dinero, ya sea en cheques o efectivo por concepto de préstamos recibidos o por la prestación de servicios.

**Tabla 41**  
**Formato del comprobante de ingresos**

				NATUROSANA SPA RUC: 1003645486001 Dirección: Av. Víctor Manuel Guzmán N° 332 y Padre Alberto Haro COMPROBANTE DE INGRESO N° _			
Ciudad:				Fecha:			
Recibido de:				C.I:			
Dirección:				Ciudad:			
La suma de (en letras):				Valor USD.			
Concepto:							
Cheque: N °		Banco:			Efectivo:		
Contabilización:							
Código	Cuenta	Débito	Crédito	..... Firma del funcionario que recibe			
Elaboró:		Revisó:			Contabilizó		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Comprobante de caja menor

En este soporte contable se registrará la salida de efectivo de caja menor por el concepto de desembolso de gastos menores que no necesitan del manejo de cheques por su menor cuantía.

**Tabla 42**  
**Formato del comprobante de caja menor**

				NATUROSANA SPA			
				RUC: 1003645486001			
				COMPROBANTE DE CAJA MENOR N°_			
Fecha:							
Pagado a:				RUC:			
Dirección:				Ciudad:			
Concepto:							
Valor (en letras):				U.S.D			
Código		Elaboró		Aprobó		Firma y sello	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Comprobantes de egreso

En este documento se detallará las salidas de dinero, por concepto de compras de aparatología estética e insumos, pagos a proveedores, pago a operarios, créditos, etc.

**Tabla 43**  
**Formato del comprobante de egreso**

				NATUROSANA SPA RUC: 1003645486001 Dirección: Av. Víctor Manuel Guzmán N° 332 y Padre Alberto Haro COMPROBANTE DE EGRESO N° _			
Ciudad:				Fecha:			
Pagado a :				C.I:			
Dirección:				Ciudad:			
La suma de (en letras):				Valor USD.			
Concepto:							
Cheque: N °		Banco:			Efectivo:		
Contabilización:							
Código	Cuenta	Débito	Crédito	..... Firma del beneficiario			
Elaboró:		Revisó:			Contabilizó		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Ingreso a bodega

Se anotará todos los ingresos a bodega por concepto de insumos estéticos, suministros de aseo y limpieza que servirá para llevar un control de existencias.

**Tabla 44**  
**Formato del comprobante de ingreso a bodega**

 <b>NATUROSANA SPA</b> <b>RUC: 1003645486001</b>			<b>Entrada de almacén N°.</b> <b>Fecha:</b>		
Proveedor:			Entrega total: Entrega parcial:		
Orden de compra N°			Guía transportadora N°		
Referencia	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Descuento	Total
<b>Recibió almacén</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Revisó</b>		<b>Contabilizó</b>	

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Libro diario

En este documento Naturosana Spa registrará en forma cronológica mediante asientos contables todas las operaciones económicas que vayan sucediendo día a día.

**Tabla 45**  
**Formato del libro diario**

 NATUROSANA SPA LIBRO DIARIO PERIÓDO					
Fecha	Código	Cuenta	Detalle	Debe	Haber
			Total	XXXX	XXXX
.....		.....			
Contadora		Gerente			

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

## Libro mayor

En este libro contable se incluirá los movimientos de cada una de las cuentas por separado, de manera que se pueda definir el saldo ya sea deudor o acreedor durante el ejercicio contable

**Tabla 46**  
**Formato del libro mayor**

 NATUROSANA SPA LIBRO MAYOR PERÍODO				
Código	Detalle	Debe	Haber	Saldo
..... Contadora		..... Gerente		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## Balance de comprobación

En este papel de trabajo se detallará los saldos finales de las cuentas del libro mayor en un periodo determinado; mismo que permitirá a la contadora comprobar que las anotaciones realizadas en el libro diario se han hecho correctamente.

**Tabla 47**  
**Formato del balance de comprobación**

 NATUROSANA SPA BALANCE DE COMPROBACIÓN PERIÓDO					
Código	Detalle	Sumas		Saldos	
		Debe	Haber	Deudor	Acreedor
	TOTAL	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
..... Contadora		..... Gerente			

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### **3.18 Modelo de Estados Financieros**

Son aquellos que Naturosana Spa debe presentar al terminar el ejercicio contable con el objetivo de dar a conocer a los grupos de interés, la situación financiera, la utilidad o pérdida, los cambios en el capital contable y las entradas y salidas de dinero; todo ello para la toma de decisiones.

A continuación, se presenta los modelos de estados financieros propuestos, basados en NIIF para las PYMES y Normas Internacionales de Contabilidad:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

### 3.18.1 Estado de Situación financiera

*Tabla 48*  
*Formato de estado de situación financiera*

				
<b>NATUROSANA SPA</b> <b>BALANCE DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>AL X DE ENERO AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX</b> <b>(Expresado en dólares americanos)</b>				
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>			
<b>1.1</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>XXXX</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Efectivo y equivalentes del efectivo</b>		<b>XXXX</b>	
1.1.1.01	Caja	XXXX		
1.1.1.02	Bancos locales	XXXX		
1.1.2	Deudores		XXXX	
1.1.2.01	Clientes	XXXX		
<b>1.1.3</b>	<b>Inventario</b>		<b>XXXX</b>	
1.1.3.01	Aceites, tónicos y esencias	XXXX		
1.1.3.02	Algodón, alcohol, guantes y sueros	XXXX		
1.1.3.03	Sábanas, cobijas y toallas	XXXX		
1.1.3.04	Cremas faciales y corporales	XXXX		
1.1.3.05	Materiales de depilación con cera	XXXX		
1.1.3.06	Materiales de aseo y limpieza	XXXX		
1.1.3.07	Suministros de oficina	XXXX		
<b>1.1.4</b>	<b>Activos por impuestos corrientes</b>		<b>XXXX</b>	
1.1.4.01	Impuestos SRI	XXXX		
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>XXXX</b>
<b>1.2.1</b>	<b>Propiedad, planta y equipo</b>		<b>XXXX</b>	
1.2.1.01	Maquinaria y equipo	XXXX		
1.2.1.01.01	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	(XXXX)		
1.2.1.02	Muebles y enseres	XXXX		
1.2.1.02.01	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	(XXXX)		
1.2.1.03	Equipo de computación	XXXX		
1.2.1.03.01	(-) Depreciación acumulada equipo de computación	(XXXX)		
	<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b><u>XXXX</u></b>
<b>2.</b>	<b>PASIVO</b>			
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>			<b>XXXX</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Acreeedores</b>		<b>XXXX</b>	
2.1.1.01	Proveedores locales	XXXX		
<b>2.1.2</b>	<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>		<b>XXXX</b>	
2.1.2.01	Bancos nacionales	XXXX		

<b>2.1.3</b>	<b>Obligaciones laborales</b>		<b>XXXX</b>	
2.1.3.01	Sueldos básicos por pagar	XXXX		
2.1.3.02	Aporte Personal IESS 9,45%	XXXX		
2.1.3.03	Aporte Patronal IESS 11,15%	XXXX		
2.1.3.04	Vacaciones por pagar	XXXX		
2.1.3.05	Indemnizaciones	XXXX		
<b>2.2</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			<b>XXXX</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>		<b>XXXX</b>	
2.2.1.01	Bancos nacionales	XXXX		
	<b>TOTAL PASIVO</b>			<b><u>XXXX</u></b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>			
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL</b>			<b>XXXX</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Capital</b>		<b>XXXX</b>	
<b>3.2</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			<b>XXXX</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>XXXX</b>	
<b>3.2.2</b>	<b>(-) Pérdida del ejercicio</b>		<b>(XXXX)</b>	
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b><u>XXXX</u></b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b><u>XXXX</u></b>
<p>_____</p> <p>GERENTE</p> <p>_____</p> <p>CONTADORA</p>				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.18.2 Estado de Resultados

**Tabla 49**  
**Formato de estado de resultados**

 <p><b>NATUROSANA SPA</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL X DE ENERO AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX</b> <b>(Expresado en dólares americanos)</b></p>				
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>			<b><u>XXXX</u></b>
<b>4.1</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>XXXX</b>	
<b>4.1.1</b>	<b>Ingresos por actividades ordinarias</b>	<b><u>XXXX</u></b>		
4.1.1.01	Tratamientos faciales y reductores	XXXX		
4.1.1.02	Tratamientos Quiroprácticos y Osteopáticos integrales	XXXX		
4.1.1.03	Hidromasaje y baños de cajón	XXXX		
4.1.1.04	Masajes integrales y terapéuticos	XXXX		
4.1.1.05	Post operatorios	XXXX		
4.1.1.06	Naturopatía, fitoterapia e hidroterapia	XXXX		
4.1.1.07	Reflexología Podal	XXXX		
<b>5</b>	<b>(-) GASTOS</b>			<b><u>(XXXX)</u></b>
<b>5.1.</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>XXXX</b>	
<b>5.1.1</b>	<b>Gastos de Administración</b>	<b><u>XXXX</u></b>		
5.1.1.01	Gastos del personal	<u>XXXX</u>		
5.1.1.01.01	Sueldos básicos por pagar	XXXX		
5.1.1.01.02	Aporte Patronal IESS 11,15%	XXXX		
5.1.1.01.03	Vacaciones	XXXX		
5.1.1.01.04	Indemnizaciones laborales	XXXX		
5.1.1.02	Gasto Servicios básicos	<u>XXXX</u>		
5.1.1.02.01	Agua potable	XXXX		
5.1.1.02.02	Energía Eléctrica	XXXX		
5.1.1.02.03	Teléfono	XXXX		
5.1.1.02.04	Internet	XXXX		
5.1.1.03	Gastos por depreciaciones	<u>XXXX</u>		
5.1.1.03.01	Depreciación maquinaria y equipo	XXXX		
5.1.1.03.02	Depreciación muebles y enseres	XXXX		
5.1.1.03.03	Depreciación equipos de computación	XXXX		
5.1.1.04	Gastos generales	<u>XXXX</u>		
5.1.1.04.01	Aceites, tónicos y esencias	XXXX		
5.1.1.04.02	Algodón, alcohol, guantes y sueros	XXXX		
5.1.1.04.03	Sábanas, cobijas y toallas	XXXX		
5.1.1.04.04	Cremas faciales y corporales	XXXX		

5.1.1.04.05	Materiales de depilación con cera	XXXX		
5.1.1.04.06	Materiales de aseo y limpieza	XXXX		
5.1.1.04.07	Suministros de oficina	XXXX		
5.1.1.04.08	Mantenimiento y reparación de activos fijos	XXXX		
5.1.1.04.09	Arriendos	XXXX		
5.1.1.04.10	Viajes	XXXX		
	<b>(=) Utilidad bruta del ejercicio</b>			<b>XXXX</b>
<p>_____</p> <p>GERENTE</p> <p>_____</p> <p>CONTADORA</p>				

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.18.3 Estado de Cambios en el Patrimonio

**Tabla 50**  
**Formato de estado de cambios en el patrimonio**

 <p style="text-align: center;"><b>NATUROSANA SPA</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX</b> <b>(Expresado en dólares americanos)</b></p>				
<b>CONCEPTO</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>UTILIDADES RETENIDAS</b>	<b>UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO</b>	<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>
Saldo inicial del periodo 20xx	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Utilidades retenidas		XXXX		XXXX
Aumento o disminución de capital	XXXX			XXXX
Declaración de dividendos		XXXX		XXXX
<b>Saldo al 31 de diciembre del 20xx</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>
<p>_____</p> <p>GERENTE</p> <p>_____</p> <p>CONTADORA</p>				

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaborado por:** Las autoras

### 3.18.4 Estado de Flujos de Efectivo

*Tabla 51*  
*Formato de estado de flujo de efectivo*

 <p style="text-align: center;"><b>NATUROSANA SPA</b> <b>ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO</b> <b>AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX</b> <b>(Expresado en dólares americanos)</b></p>		
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
+ Clases de cobros por actividades de operación		<b>XXXX</b>
Prestación de servicios	XXXX	
Otros ingresos de actividades ordinarias	XXXX	
-Clases de pagos por actividades de operación		<b>&lt;XXXX&gt;</b>
Proveedores	XXXX	
Empleados	XXXX	
Préstamos	XXXX	
Intereses	XXXX	
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
+ Clases de cobros por actividades de inversión		<b>XXXX</b>
Venta de activos fijos	XXXX	
-Clases de pagos por actividades de inversión		<b>&lt;XXXX&gt;</b>
Adquisición de propiedad, planta y equipo	XXXX	
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
+ Clases de cobros por actividades de financiación		<b>XXXX</b>
Préstamos recibidos	XXXX	
-Clases de pagos por actividades de financiación		<b>&lt;XXXX&gt;</b>
Pago de préstamos	XXXX	
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>		
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO</b>		<b>XXXX</b>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>		<b>XXXX</b>
<p>_____</p> <p>GERENTE</p> <p style="margin-left: 300px;">_____</p> <p>CONTADORA</p>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

### **3.18.5 Notas a los Estados Financieros**

Representan aclaraciones de las partidas registradas en los estados financieros, permitiendo la interpretación de los cambios hechos durante el ejercicio.

Con el objetivo de ayudar a comprender los estados financieros y tomar decisiones por parte de los usuarios, las notas se presentarán en el siguiente orden:

- 1.- Información general de la microempresa Naturosana Spa, detallando la identificación y la actividad económica a lo que se dedica.
- 2.- Declaración de cumplimiento con las NIIF para Pymes.
- 3.- Un resumen de políticas contables de las cuentas más significativas.
- 4.- Información que sirva de soporte para las partidas registradas en el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo.
- 5.- Cualquier otra información a presentar.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 Validación**

#### **4.1 Introducción**

Es fundamental validar un proyecto desarrollado antes de la aplicación, para que no se asuma el riesgo de realizar una propuesta con argumentos e hipótesis simples, que conlleven a un mal funcionamiento de la microempresa y no permita mejorar las operaciones internas tanto contables como administrativas.

Por tal razón, se considera necesario validar la presente propuesta de un manual administrativo y contable para Naturosana Spa, con el firme propósito de aportar con una guía útil y aplicable, la cual permita que las actividades se desarrollen de una forma eficiente y eficaz, se contribuya al desarrollo continuo de la misma y se logre con ello tomar decisiones que generen resultados positivos para la microempresa.

#### **4.2 Método De Verificación**

Con la ayuda de éste método se pretende validar que la aplicación de la propuesta mejorará los procesos de las operaciones administrativas y contables de Naturosana Spa; para ello se ha diseñado una matriz de validación, donde constan las variables e indicadores reflejadas en la matriz diagnóstica que se van a validar, logrando obtener la calificación e interpretación de los resultados obtenidos.

**Tabla 52**  
**Formato de matriz de validación**

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</b> <b>NATUROSANA SPA</b>							
			<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>N°</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Muy aplicable</b>	<b>Aplicable</b>	<b>Poco aplicable</b>	<b>Nada aplicable</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>						
			<b>TOTAL</b>				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**  
**MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE**  
**NATUROSANA SPA**

			<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>N°</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Muy aplicable</b>	<b>Aplicable</b>	<b>Poco aplicable</b>	<b>Nada aplicable</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>PROCESO CONTABLE</b>						
		<b>TOTAL</b>					

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## **4.3 Factores A Validar**

### ***4.3.1 Proceso Administrativo***

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Principios
- Políticas
- Organigrama estructural
- Manual de funciones
- Mapa de procesos
- Manual de procedimientos
- Flujograma

### ***4.3.2 Proceso Contable***

- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Dinámica de cuentas
- Proceso contable
- Estados financieros

## **4.4 Método De Calificación**

Para el proceso de validación se formula el siguiente esquema de calificación:

3 = Muy aplicable

2 = Aplicable

1 = Poco aplicable

0 = Nada aplicable

#### **4.5 Rangos De Interpretación**

Para la interpretación se establece los siguientes rangos con el objetivo de conocer la aplicabilidad o no del proyecto propuesto en la microempresa.

100% - 66,67% = Muy aplicable

66,66% - 33.33% = Aplicable

33.32% - 1% = Poco aplicable

0% = Nada aplicable

Cabe señalar que estos rangos asignados se obtienen del total de los indicadores de cada matriz por cada método de calificación y luego se procede a realizar una regla de tres para la obtención de un resultado porcentual.

Es decir:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

Dónde:

V= Validación

CO= Calificación obtenida. - Es el resultado del sumatorio total de los parámetros de la calificación.

CT= Calificación Total. – Es el producto de la calificación más alta y del total de indicadores.

#### **4.6 Estudio Estratégico**

Luego de haber identificado las principales debilidades de la microempresa, se puede mencionar lo siguiente:

- Ante la ausencia de una filosofía empresarial establecida, se propone un modelo ajustado a la realidad, que permite identificar la misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas que ayude a mejorar el accionar de la microempresa dentro de la gestión administrativa.

- La falta de una estructura organizacional, se considera necesario implementar un organigrama, manual de funciones, mapa de procesos, manual de procedimientos y flujograma, que permitirá identificar las funciones y procedimientos a realizar, mejorando las actividades asignadas dentro del puesto de trabajo.
- La falta de una gestión contable en la microempresa hasta el momento no ha permitido identificar el nivel de ganancias o pérdidas, es por ello que se propone un modelo contable basado en la normativa legal presente, tomando a consideración las necesidades que presenta la entidad.

#### **4.7 Descripción Del Estudio**

De acuerdo al diagnóstico situacional realizado, se evidenció las deficiencias en la gestión administrativa y contable de Naturosana Spa, la propuesta desarrollada pretende ser una guía para mejorar las operaciones, sin embargo, antes de la aplicación es fundamental validar para identificar si el proyecto propuesto logrará el objetivo y para ello se propone la matriz de validación.

##### ***4.7.1 Objetivo Del Estudio***

- Validar el Manual administrativo y contable para Naturosana Spa del cantón Ibarra provincia de Imbabura.

##### ***4.7.2 Equipo De Trabajo***

El equipo de trabajo que participó en la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz:

- Autoras

Validadora:

- Gerente General de la microempresa, Srta. Viviana Vinuesa

#### 4.8 Resultados

**Tabla 53**  
**Matriz de evaluación**

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE NATUROSANA SPA								
			CALIFICACIÓN					
N°	Variable	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable	Observaciones	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	Misión	3					
2		Visión	3					
3		Objetivos	3					
4		Valores	3					
5		Principios	3					
6		Políticas	3					
7		Organigrama estructural			2			Debido a que no cuenta con todos los recursos económicos necesarios.
8		Manual de funciones	3					
9		Mapa de procesos	3					
10		Manual de procedimientos	3					
11		Flujograma	3					
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b> Total de indicadores: 11 Calificación más alta: 3 Calificación total: TIXCA CT= 11X3 <b>CT= 33</b>				<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b> Muy aplicable: 30 Aplicable: 2 Poco aplicable: 0 Nada aplicable: 0 <b>TOTAL: 32</b>				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN  
MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE  
NATUROSANA SPA**

			CALIFICACIÓN				
Nº	Variable	Indicadores	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	PROCESO CONTABLE	Políticas contables	3				
2		Plan de cuentas	3				
3		Dinámicas de cuentas	3				
4		Proceso contable	3				
5		Estados financieros		2			Falta de conocimiento y actualización en la normativa aplicable
		<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b> Total de indicadores: 5 Calificación más alta: 3 Calificación total: TIXCA CT= 5X3 <b>CT= 15</b>				<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b> Muy aplicable: 12 Aplicable: 2 Poco aplicable: 0 Nada aplicable: 0 <b>TOTAL: 14</b>			

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las autoras

## 4.9 Evaluación

### 4.9.1 Evaluación de la Matriz de validación Administrativa

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{32}{33} \times 100$$

$$V = 99.97\% \text{ MUY APLICABLE}$$

#### Rangos de Validación

100% - 66,67% = Muy aplicable

66,66% - 33.33% = Aplicable

33.32% - 1% = Poco aplicable

0% = Nada aplicable

El Manual administrativo para Naturosana Spa del cantón Ibarra provincia de Imbabura, es muy aplicable de acuerdo a los rangos establecidos anteriormente, ya que se tomaron en consideración la filosofía empresarial, estructura orgánica y demás procesos administrativos que se manejan dentro de la entidad.

### 4.9.2 Evaluación de la Matriz de validación Contable

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{14}{15} \times 100$$

$$V = 93.33\% \text{ MUY APLICABLE}$$

#### Rangos de Validación

100% - 66,67% = Muy aplicable

66,66% - 33.33% = Aplicable

33.32% - 1% = Poco aplicable

0% = Nada aplicable

El manual contable propuesto es muy aplicable, debido a que se consideró las políticas contables, plan y dinámica de cuentas, procesos contables y estados financieros que servirán para la toma de decisiones de carácter económico y con ello poder mejorar el funcionamiento de la misma.

## CONCLUSIONES

- Mediante los instrumentos y técnicas de investigación en la fase del diagnóstico situacional realizado a la microempresa Naturosana Spa, se evidenció que existe una deficiente gestión administrativa que no permite desempeñar las actividades de manera eficiente y eficaz; de igual manera en el ámbito contable se constató que no existe un registro de las operaciones financieras que implique la correcta toma de decisiones para el crecimiento de la misma.
- En el marco teórico definido en la presente investigación, se sustentó en conceptos de fuentes bibliográficas y leyes, que sirvieron como guía para la elaboración de la propuesta presentada, además de ofrecer al lector una mejor comprensión e interpretación de los temas planteados.
- En la propuesta realizada se tomó en cuenta aspectos que son considerados necesarios para un mejor desempeño en los procesos administrativos y contables, permitiendo a la microempresa contar con una guía práctica donde conste la filosofía empresarial, estructura organizacional, establecimiento de políticas contables, plan de cuentas y dinámicas de cuentas que permitan el correcto registro de las operaciones financieras reflejadas en los estados financieros.
- Como resultado del proyecto propuesto, se realizó la fase de validación donde se determinó que el Manual administrativo y contable para Naturosana Spa del cantón Ibarra provincia de Imbabura es muy aplicable, ya que contribuirá a mejorar los procesos administrativos y contables.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar periódicamente un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y contable, con el objetivo de analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la microempresa y tomar medidas oportunas de control y correctivas para lograr convertir las posibles debilidades en fortalezas.
- Socializar las bases teóricas a todos los que conforman la microempresa, con el firme propósito de incrementar los conocimientos que poseen cada uno de ellos y lograr de mejor manera la comprensión del documento propuesto.
- Implementar, aprovechar y difundir el contenido del manual administrativo y contable, siendo una guía que permita el mejoramiento de los procesos, para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos y el crecimiento de la microempresa, con el compromiso de todos los miembros, logrando así brindar un servicio de calidad.
- Realizar un control y seguimiento oportuno de los procesos administrativos y contables para verificar si se cumple con lo establecido en el presente manual, y con ello constatar el desarrollo continuo que genere un alto nivel competitivo en el mercado local.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Aguilera, P. ., (2017). *Proyecto o viabilidad del negocio o microempresa* (abril 2017 ed.). Madrid: Editorial CEP S.L. doi:978-84-681-7629-1
- Albarrán, F. J. (2014). *Técnica contable*. Madrid, España: RA-MA. doi:978-84-9964-318-2
- Alvarado, G. J., & Reyes, G. J. (2015). *Contabilidd Gubernamental* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-744-263-9
- Asamblea Nacional. (mayo de 2017). *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES*. Recuperado el 24 de abril de 2018, de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>
- Badillo, C. S. (2014). *Procesos económicos-administrativos en agencias de viaje* (Primera Edición ed.). España: IC Editorial. doi:978-84-16109-17-3
- Bazán, B. J. (2016). *Administración Esratégica: Enfoque en la generación de valor* (Primera ed.). Lima: MACRO. doi:978-612-304-333-9
- Benjamín , E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill. doi:978-607-15-0975-8
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso administrativo*. México: UNID. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5307936&query=proceso+administrativo>
- Bolívar, C. ., Déniz, D. M., Fernández, M. M., García, A. D., & Batista, C. R. (2014). *Economía y dirección de empresas* (Primera ed.). España: ULPGC. doi:978-84-9042-159-8
- Bravo, V. M. (2013). *Contabilidad General* (décima primera ed.). Quito, Ecuador: Escobar Impresores. doi:978-9942-01-071-1
- Cardozo, C. H. (2015). *Contabililidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PyME* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones. doi:978-958-771-190-5
- Carrasco, F. S. (2017). *Servicios de atención comercial*. (C. Lara, Ed.) España: Ediciones Paraninfo, S.A. doi:978-84-283-3947-6
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill. doi:978-607-15-0980-2
- Córdoba, P. M. (2014). *Análisis Financiero* (Primera edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones . doi:978-958-771-117-2

Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I Y COSO II con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones. doi:978-958-771-162-2

Fierro, M. Á., & Fierro, C. F. (2015). *Contabilidad General: con enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones Ltda. doi:978-958-771-182-0

Flórez, E. A., Rincón, S. C., & Zamorano, R. (2014). *Manual contable en la implementación de las NIIF : herramientas para elaborarlo* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. doi:978-958-771-087-8

Fred, D. (2013). *Administración Estratégica* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación de México S.A. doi:978-607-32-1578-7

Galindo, A. J., & Guerrero, R. J. (2015). *Contabilidad Gubernamental* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-744-263-9

García, P. E. (2014). *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio*. España: Paraninfo, S.A. doi:978-84-283-9867-1

González, L. A. (2014). *Proceso administrativo* (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:ISBN: 978-607-438-882-4

Guerrero, C., & Galindo, F. (2014). *Contabilidad I* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. doi:978-607-438-962-3

Guerrero, R. C., & Galindo, A. (2014). *Administración 2: Serie integral por competencias* (Primera ed.). México: Patria. doi:978-607-438956 - 2

Guerrero, R. J., & Galindo, A. J. (2014). *Contabilidad para Administradores* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-438-841-1

Guirao, C. M. (2014). *Técnicas administrativas básicas de oficina*. Madrid: CEP S.L. doi:978-84-681-5505

Herz, G. J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera* (Segunda ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. doi:978-612-4191-72-5

Huerta, M. J., & Rodríguez, C. G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas* (Segunda ed.). México: PEARSON. Recuperado el 27 de abril de 2018

Izar, L. J. (2016). *Contabilidad Administrativa* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. doi:978-607-8463-49-7

Jones , G., & George, J. (2014). *Administración contemporánea* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill. doi:978-1-4562-2385-4

*Ley de Defensa del Artesano*. (2018). Obtenido de <http://www.artesanos.gob.ec/institutos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/LEY-DE-DEFENSA-DEL-ARTESANO.pdf>

- Luna, G. A. (2014). *Administración Estratégica* (Primera edición ed.). México: Patria. doi:978-607-438-889-3
- Luna, G. A. (2014). *Proceso administrativo* (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:ISBN: 978-607-438-882-4
- Mantilla, B. S. (2015). *Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIF)* (Quinta edición ed.). Ecoe Ediciones. doi:978-958-771-185-1
- Mendoza, M. M. (2015). *Contabilidad Intermedia* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. doi:978-607-8384-71-6
- Mendoza, R. C., & Ortiz, T. O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barraquilla: Universidad del Norte. doi:978-958-741-664-0
- Morcillo, M. F., Mochón, M. d., & Mochón, S. M. (2014). *Administración: Enfoque por competencias con casos Latinoamericanos* (Primera ed.). México: Alfaomega. doi:978-607-707-934-7
- Moreno, F. J. (2014). *Contabilidad básica* (Cuarta ed.). México: PATRIA. doi:978-607-438-883-1
- Münch, G. L. (2014). *Fundamentos de administración* (Décima ed.). México: Trillas. doi:978-607-17-1909-6
- Pérez, A. F. (2017). *Proyecto o viabilidad del negocio o microempresa* (abril 2017 ed.). Madrid: Editorial CEP S.L. doi:978-84-681-7629-1
- Prieto, P. R. (2017). *Plan General de Contabilidad*. Madrid: CEP S.L. doi:978-84-681-7740-3
- Ramírez, C. C., & Ramírez, M. d. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta ed.). Bogotá: ECOE ediciones. doi:978-958-771-372-5
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimosegunda ed.). México: PEARSON. doi:978-607-32-2767-4
- Robles, E. (2015). *EL SPA DE DIOS*. Estados Unidos: Copyright. doi:978-1-4633-6640-7
- Román, F. J. (2017). *Estados Financieros Básicos*. Editorial ISEF Empresa líder. Recuperado el 06 de Junio de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=scomDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estado+de+flujo+de+efectivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwih2POLscrbAhWFvIMKHTYTC1k4ChDoAQhSMAg#v=onepage&q&f=false>
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones* (Primera ed.). Barcelona: Octaedro. doi:978-84-9921-824-3

Sánchez, D. M. (2014). *Administración I* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-438-955-5

Sánchez, D. M. (2015). *Administración I* (Segunda ed.). México: Grupo editorial Patria. doi:978-607-744-247-9

Valdivieso, B. M. (2015). *Contabilidad General* (Décima Segunda ed.). Quito: EDICIONES MACRO. doi:978-9942-01-071-1

Zapata, P. (2015). *Contabilidad de Costos: herramientas para la toma de decisiones* (Segunda ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A. doi:978-958-682-980-9

Zapata, P. (2017). *Contabilidad General* (Octava ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega. doi:978-958-778-213-4

# ANEXOS

## ANEXO 1. Encuesta al personal de Naturosana Spa



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al personal de Naturosana Spa

Objetivo: Valorar el conocimiento del personal referente a la filosofía empresarial, funciones y procedimientos del área correspondiente; y opiniones acerca de las condiciones de infraestructura e implementos de trabajo.

1.- ¿Sabe usted si Naturosana Spa tiene plasmada la misión y visión?

SI ( )

NO ( )

2.- ¿Conoce usted si Naturosana Spa cuenta con objetivos, valores y principios institucionales establecidos?

SI ( )

NO ( )

3.- ¿Conoce usted la existencia de políticas internas establecidas en Naturosana Spa a fin de regir las labores diarias?

SI ( )

NO ( )

4.- ¿Sabe usted si existe un documento formal donde esté establecida la estructura organizacional de Naturosana Spa?

SI ( )

NO ( )

5.- ¿Tiene conocimiento si Naturosana Spa cuenta con un reglamento interno?

SI ( )

NO ( )

6.- ¿Dispone de una guía que le permita conocer las funciones y procedimientos de trabajo?

SI ( )

NO ( )

7.- ¿Cuenta con los muebles, insumos y equipos estéticos necesarios para el desempeño de las funciones?

SI ( )

NO ( )

8.- ¿Considera que la distribución de espacio físico es el adecuado para el desarrollo de las actividades diarias?

SI ( )

NO ( )

9.- ¿Considera importante que Naturosana Spa establezca un manual administrativo-contable?

SI ( )

NO ( )

## **ANEXO 2. Entrevista dirigida a la gerente de Naturosana Spa**



### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Entrevista dirigida a la gerente de Naturosana spa

Objetivo: Conocer la situación actual en los aspectos y controles administrativos y contables de Naturosana Spa.

- 1.- ¿Cuenta con una misión y visión establecida para Naturosana Spa?
- 2.- ¿Existe un documento formal donde conste los valores y principios que práctica Naturosana Spa?
- 3.- ¿Qué políticas internas se aplica en Naturosana Spa?
- 4.- ¿Dispone de un organigrama que muestre la estructura orgánica formal de Naturosana Spa?
- 5.- ¿Cuenta con una guía en el cual describa las funciones de cada uno de los operarios?
- 6.- ¿Cuál es la normativa a la que se rige actualmente Naturosana Spa?
- 7.- ¿Dispone de un profesional que se encargue del manejo de la contabilidad en Naturosana Spa?
- 8.- ¿Conoce usted las utilidades que genera Naturosana spa?
- 9.- ¿La adquisición de muebles, equipos e insumos estéticos se realizan de acuerdo a las necesidades de Naturosana Spa?
- 10.- ¿Qué aspectos tomó en cuenta para la distribución física de las instalaciones Naturosana?
- 11.- ¿Considera que cuenta con suficiente espacio físico para el desarrollo normal de las actividades cotidianas?
- 12.- ¿Cuáles cree usted que serán los beneficios de contar con un manual administrativo-contable?

### **ANEXO 3. Entrevista dirigida a la contadora de Naturosana Spa**



#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Entrevista dirigida a la contadora de Naturosana Spa

Objetivo: Conocer la situación actual contable en la que se encuentra actualmente Naturosana Spa.

- 1.- ¿Cuenta con un documento donde consten todas sus funciones a realizar?
- 2.- ¿Posee un registro de ingresos y gastos para Naturosana Spa?
- 3.- ¿Dispone de un plan de cuentas para Naturosana Spa?
- 4.- ¿Maneja usted algún software contable para Naturosana Spa?
- 5.- ¿Cada que tiempo realiza las declaraciones?
- 6.- ¿Genera Estados Financieros para la toma de decisiones?

#### ANEXO 4. Ficha de observación realizada a Naturosana Spa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Registrar hechos observables relacionado con el aspecto administrativo-contable y condiciones de infraestructura e implementos de trabajo.

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>LUGAR :</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Filosofía empresarial</b>			
Misión			
Visión			
Objetivos			
Valores			
Principios			
Políticas			
<b>Estructura Organizacional</b>			
Organigrama			
Manual de funciones			
Manual de procedimientos			
<b>Gestión contable</b>			
Registros			
Plan de cuentas			
Declaraciones de impuestos			
Estados financieros			
<b>Infraestructura física e implementos de trabajo</b>			
Aparatología estética			
Muebles			
Insumos estéticos			
Espacio físico			
Distribución de área física			

Elaborado por: Las autoras

## ANEXO 5. Carta de validación



Ibarra, 9 de julio del 2018

### Carta de validación

Por medio de la presente, yo VINUEZA OREJUELA VIVIANA CAROLINA en calidad de gerente de Naturosana Spa, certifico que la propuesta del MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE realizado por las Srtas. Jiménez Arias Jacqueline Marisol y Rojas Vásquez Karla Mishell, fue validada por mi persona siendo está muy aplicable dentro de la microempresa, ya que contribuirá a mejorar los procesos administrativos y contables.

.....  
Srta. Viviana Vinueza  
**Gerente**

## ANEXO 6. Fotos

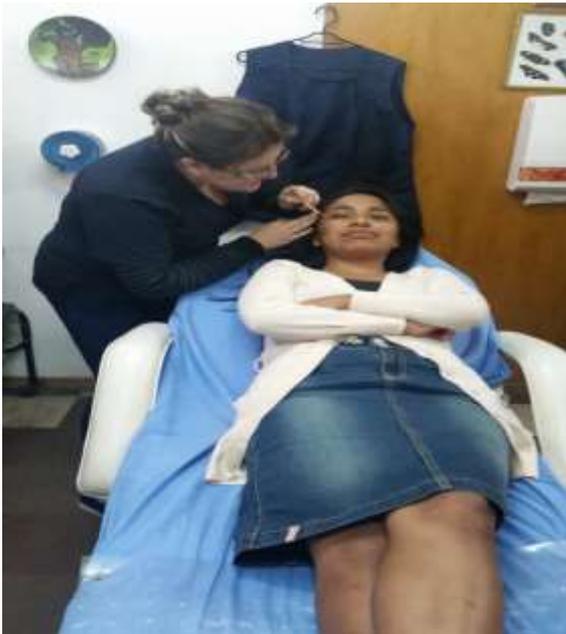
	<p><b>Lugar:</b> Naturosana Spa</p> <p><b>Descripción:</b> Instalaciones</p> <p><b>Fecha:</b> 01/07/2018</p>
	<p><b>Lugar:</b> Naturosana Spa</p> <p><b>Descripción:</b> Aplicación de la técnica de la entrevista dirigida a la Gerente.</p> <p><b>Fecha:</b> 01/07/2018</p>



**Lugar:** Naturosana Spa

**Área:** Tratamientos faciales

**Fecha:** 01/07/2018



**Lugar:** Naturosana Spa

**Área:** Tratamientos faciales

**Descripción:** Depilación de cejas a una cliente.

**Fecha:** 01/07/2018



**Lugar:** Naturosana Spa

**Área:** Masajes terapéuticos

**Fecha:** 01/07/2018



**Lugar:** Naturosana Spa

**Área:** Podología

**Fecha:** 01/07/2018