

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Loor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

[DOI 10.35381/cm.v11i2.1765](https://doi.org/10.35381/cm.v11i2.1765)

Estructura organizacional y procesos contables básicos

Organizational structure and basic accounting processes

Pamela Misshell Gamarra-Vistin
pamelagv60@uniandes.edu.ec,
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-2448-7436>

Bryan Javier López-Ramírez
bryanlr65@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0007-3553-7202>

José Ignacio Loor-Tipan
joselt32@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0008-0488-5148>

Diego Andrés Carrillo-Rosero
diegocarrillo@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-6857-4519>

Recibido: 20 de abril 2025
Revisado: 25 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looz-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue diseñar la estructura orgánico funcional y procesos contables básicos para la mejora de la eficacia organizacional en la empresa. La investigación fue no experimental porque observa la realidad tal cual se presenta en la organización de “Comercial Pico” sin manipular de manera intencional ninguna variable. Los resultados revela que aportar con la claridad del orden organizativo tiene una percepción positiva, por lo que implementar un manual organizativo se convierte en una gran idea, ayudando a que cada trabajador entienda su papel fundamental en la empresa, mientras que al agregar un manual de los procesos contables ayudarán a tener toda la información financiera necesaria para una toma de decisiones, haciendo que la empresa sea más eficiente y se desarrolle en el mercado. En conclusión, la empresa enfrenta deficiencias significativas en su estructura organizacional y en sus procesos contables, las cuales afectan su eficiencia comercial.

Descriptores: Estructura administrativa, proceso de fabricación, eficiencia, contabilidad, finanzas. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to design the functional organizational structure and basic accounting processes to improve organizational effectiveness in the company. The research was non-experimental because it observes reality as it is presented in the organization of “Comercial Pico” without intentionally manipulating any variables. The results reveal that contributing to the clarity of the organizational order has a positive perception, so implementing an organizational manual becomes a great idea, helping each worker understand their fundamental role in the company, while adding an accounting processes manual will help to have all the financial information necessary for decision-making, making the company more efficient and allowing it to develop in the market. In conclusion, the company faces significant deficiencies in its organizational structure and accounting processes, which affect its commercial efficiency.

Descriptors: Administrative structure, manufacturing process, efficiency, accounting, finance. (UNESCO Thesaurus)

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looz-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación explica el proceso de desarrollo de una empresa, que enfrenta diversos desafíos cuando la estructura interna y el manejo de los recursos no están correctamente organizados. La estructura organizacional y funcional de una empresa juega un papel importante en la gestión eficiente de las actividades que esta pueda tener, porque garantiza el desempeño óptimo y la competitividad de la organización en el mercado. El manual de organización y funciones es una pieza importante en toda organización, pues es un documento en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo (Febre Perez & Vera Guivar, 2019).

En “Comercial Pico”, actualmente existen deficiencias significativas en la asignación de roles y responsabilidades internas, lo que afecta negativamente el flujo de trabajo dentro de la organización. La falta de una estructura organizacional clara produce pérdidas de tiempo y recursos y, a su vez, crea dificultades para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado comercial. La falta de un manual organizacional puede llevar a los trabajadores a confusiones y duplicación de tareas (Benítez Pincay, 2024).

El caos organizativo deteriora las relaciones tanto dentro de la empresa como entre clientes y proveedores, ya que la ineficiencia se percibe en el servicio y la confiabilidad de la empresa. Si a los problemas organizativos se suman deficiencias en los procesos contables de la empresa como: no llevar un sistema contable adecuado para registrar los ingresos y egresos de la empresa, no realizar conciliaciones bancarias y gestionar inventarios de manera incorrecta; la consecuencia será administrar con información financiera inconsistente, esto puede derivar en una toma de decisiones errónea y falta de control sobre los recursos.

Los procesos contables consisten en seguir pasos acordes a lo que la empresa necesite o requiera estos pueden ser libros diarios, libros mayores, roles de pago, facturas, declaraciones, retenciones, entre otros. Una empresa siempre va a necesitar de estos debidos procesos porque mediante ellos se ve reflejado la utilidad

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

de una empresa o la pérdida que en ella este sucediendo, también por medio de ello se pueden tomar decisiones entorno a la empresa (Fiallos-Coba, 2021).

La ausencia de un sistema contable eficiente ha generado desconfianza tanto interna como externa, afectando las relaciones con todos los miembros de la organización, la incapacidad de gestionar de manera efectiva las finanzas limita la capacidad de la empresa para tomar decisiones estratégicas y buscar el bienestar a largo plazo.

Como consecuencia se pierden oportunidades para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, limitando su avance; por lo que, mejorar la efectividad empresarial mediante la implementación de herramientas organizacionales y contables que optimicen tanto la estructura interna como los procesos contables, resulta indispensable. En el contexto empresarial la aplicación del control interno juega un rol preponderante en la consecución de los objetivos institucionales, pues permite evitar riesgos y fraudes, proteger y cuidar los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización (Macías, 2022).

También, se busca optimizar el desempeño interno de la empresa, asegurando que sus procesos contables sean más precisos y transparentes, lo que permite una toma de decisiones informadas y un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, a través de la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), lo que ayudará a agilizar los procesos internos y mejorar la eficiencia operativa.

Se aplicará el razonamiento lógico para analizar los datos obtenidos y tomar decisiones más acertadas e informadas que impulsen el crecimiento y la competitividad de la empresa. Con estos antecedentes; esta investigación tiene como objetivo diseñar un manual de organización y procedimientos contables para la empresa “Comercial Pico”, esperando consolidar una estructura organizacional eficiente y mejorar la sostenibilidad a largo plazo.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looz-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Aspectos teóricos

Para la realización del manual de organización de comercial pico se realizó los siguientes pasos que son muy importantes para su desarrollo.

Definir los objetivos del manual: El objetivo de este manual fue buscar mejorar la claridad en la estructura organizacional y las funciones de cada puesto.

Recopilar información: la estructura actual de la empresa no era la más viable por lo tanto realizamos entrevistas a los diferentes departamentos para llegar a una organización más concreta incorporando cada área de trabajo. Se adjuntó también la misión y visión de la empresa;

Misión: Proveer a clientes repuestos automotrices de alta calidad, con un enfoque en satisfacer las necesidades a través de un servicio confiable, eficiente y personalizado, contribuyendo al óptimo desempeño y seguridad de sus vehículos.

Visión: Ser reconocidos como la empresa líder en la comercialización de repuestos automotrices, destacándose por excelencia en el servicio e innovación en productos y compromiso con la satisfacción del cliente, consolidándose como la primera opción en el mercado automotriz.

Estructura organizacional: En este listado se registró cada nombre de todos los actuales empleados dando su puesto específico con su respectiva área de trabajo.

Niveles jerárquicos

Gerente: el gerente tiene de definir metas estratégicas para el desarrollo y expansión del almacén, también deberá dirigir las actividades cotidianas, asegurando un servicio eficaz al cliente, y a la vez negociar con proveedores para conseguir precios y términos de pago más favorables.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Secretaria: administra el correo interno, mantiene la agenda del gerente, agendando encuentros y citas de relevancia respondiendo llamadas telefónicas, emails y peticiones de los clientes.

Contadora: es encargada de registrar y analizar las transacciones financieras de la empresa al igual que formula los informes financieros (balance general, estado de ganancia y pérdidas, también dirige la expedición de facturas y la administración de las cuentas por cobrar y por pagar.

Vendedores: su rol principal es orientar a los clientes en la elección más confiable de los diferentes repuestos que disponen, a su vez están encargados de preservar el stock de productos asignados en orden y al día. También son encargados de ofrecer soluciones a medida de acuerdo con las demandas del cliente.

“Un manual no solo es una herramienta de gestión, sino que constituye uno de los principales instrumentos que permiten analizar el grado de confianza en el sistema de control interno de la empresa.” (Aleu, 2021)

Para garantizar la coherencia y aplicabilidad del Manual de Organización de Comercial Pico, se llevó a cabo un proceso de validación estructurado, asegurando que el documento cumpliera con los estándares establecidos y reflejaran con precisión la estructura y operación de la empresa.

Se verificó que el manual siguiera las directrices organizacionales, incluyendo la correcta aplicación de la estructura jerárquica.

El gerente general, la contadora y la secretaria realizaron una revisión del documento para garantizar su aplicabilidad dentro de la empresa.

Se implementó ajustes en la descripción de funciones y procedimientos operativos, con el fin de reflejar con mayor precisión la realidad del negocio.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Loo-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Distribución y capacitación.

Una vez aprobado, el manual debe ser distribuido entre todos los empleados y puede ser útil realizar sesiones de capacitación para garantizar que todos comprendan y sigan más directrices establecidas.

Además, Comercial Pico presenta problemas relacionados con sus procesos contables, los cuales generan dificultad en la gestión interna, afectando la transparencia y la toma de decisiones. Para lidiar con estos problemas se plantea la aplicación de procesos contables más estructurados para un control financiero más organizado que mejore el rendimiento de Comercial Pico.

Los procesos contables son de suma importancia para una organización ya que ayudan obtener datos financieros apropiados, lo cual ayuda a tener una idea más clara sobre qué rumbo que se quiere tomar con la empresa y las decisiones que se deben tomar para llegar a aquel objetivo. A la vez, permite tomar decisiones que ayuden a la organización a aumentar sus ingresos.

Para la implementación de esta estructura contable en Comercial Pico se ha optado por la aplicación de una serie de documentos los cuales apoyen el registro, control y análisis de las transacciones ejecutadas:

Listado de transacciones: En este listado se detalla las transacciones realizadas por Comercial Pico. Dentro de este documento podemos encontrar operaciones de egresos e ingresos.

Balance de situación inicial: Este análisis detalla la actualidad financiera de la empresa Comercial Pico al inicio del periodo contable. El saldo inicial es de 2174,62.

Libro diario: Este registro muestra las actividades realizadas por Comercial Pico, con el fin de garantizar cálculos precisos y una recopilación de datos efectiva. Teniendo como total de 5069,98 tanto en él debe como en el haber.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Loo-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Mayorización en T: En la mayorización se traslada los datos al libro mayor lo cual permitió detallar las transacciones de una manera más precisa proporcionando un registro de cada cuenta.

Balance de comprobación: En el balance de comprobación de Comercial Pico verificamos las sumas del debe y haber los cuales tienen como total 5069,98, a la vez se verificó las sumas de los saldos acreedor y deudor lo cual muestra un resultado de 4725,61 esto demuestra que todo está equilibrado, y que no se presenta desbalance en los periodos contable.

Estado de resultado: El estado de resultado muestra que Comercial Pico ha generado gastos por un total de 344.37\$ lo cual es menor los ingresos generados en el periodo de investigación el cual muestra un valor de 1900.09\$ realizando los cálculos correctos obtenemos como resultado una utilidad neta de 1555.72 \$ lo cual demuestra que la empresa tiene una rentabilidad económica alta.

Balance general: El balance general de Comercial Pico refleja que la empresa posee un activo de 4725,61, un patrimonio de 3424,81 y un pasivo de 1301,80 esto indica que existe una relación positiva entre los recursos que se posee y las deudas. Por lo cual la organización está en óptimas condiciones de tener un mayor alcance gracias a la ayuda de la estructura orgánica funcional y los manuales de procesos contables.

La aplicación de esta propuesta contribuirá a Comercial Pico en la mejora de sus registros financieros, toma de decisiones y asegurar su sostenibilidad a largo plazo. Los estados financieros son una herramienta fundamental en la toma de decisiones para una empresa; basando en estos documentos, las organizaciones toman decisiones las cuales pueden ser positivas reflejando un aumento del patrimonio o

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Loo-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

negativas si refleja una reducción de patrimonio. (Castrellón Calderón, Cuevas Castillo, & Calderón, 2021)

MÉTODO

La presente investigación es no experimental porque observa la realidad tal cual se presenta en la organización de “Comercial Pico” sin manipular de manera intencional ninguna variable. Se fundamenta en categorías, conceptos, variables, acontecimientos, comunidades o situaciones que ocurren sin la participación directa del investigador, es decir; sin que el investigador modifique el objeto de estudio. (Yupanqui, s.f)

Es transversal porque los datos fueron recopilados por una sola ocasión en el mes de marzo del año 2025. Como son descriptivos, funcionan como recursos y pruebas iniciales para investigaciones de mayor complejidad metodológica (Manterola, Hernández-Leal, Otzen, Espinosa, & Grande, 2023). El alcance es descriptivo y lo que se aspira es buscar y exponer aspectos y fenómenos presentes dentro de la organización. En el proceso de investigación se aplica el análisis de datos estadísticos de tendencia central y dispersión. En este alcance es factible, aunque no necesario, formular una hipótesis que intente describir el fenómeno en estudio. (Galarza, 2020)

La técnica de encuesta se aplicó a través de un cuestionario estandarizado; el cual tuvo como finalidad identificar con claridad el nivel de cada cargo, su misión y las funciones que se desempeñan. Los ítems del cuestionario fueron estructurados a partir de los principios establecidos por Fayol para la efectividad empresarial. La investigación se llevó a cabo con los trabajadores de “Comercial Pico”, que comprende un total de 10 trabajadores. Su colaboración fue fundamental para detectar las falencias que existen actualmente en la estructura organizacional y los procedimientos contables.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looz-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

RESULTADOS

Para un mejor análisis se estudian las preguntas 2 y 6 del cuestionario que tiene que ver con la claridad de órdenes y la claridad de funciones dado que estas han permitido generar una propuesta más sólida en función de cómo los colaboradores perciben actualmente sus cargos. El 90% de los colaboradores está de acuerdo o muy de acuerdo con la claridad en las órdenes. El promedio de 4.2 y la moda de 4 indica que existe una percepción clara de cómo se dan las órdenes. La varianza de 0,4, desviación de 0,63 y el coeficiente de 15% indican una dispersión baja lo cual refuerza la idea anterior.

El 70% considera sus funciones claras. Aunque el 3.7 de promedio muestra que existe duda con relación a las funciones. La moda de 4 indica que existe una buena percepción. La varianza de 1,56 y la desviación de 1,25 muestra que existe una dispersión un poco alta en las opiniones de los colaboradores. El coeficiente de 34% complementa la idea anterior ya que, aunque existe una idea clara acerca de las funciones y los manuales aún hay margen de mejora.

Basándose en los datos obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario estandarizado encontramos que los empleados de Comercial Pico aún sienten dudas sobre quienes dan órdenes a pesar de tener un manual de procedimientos. La gran mayoría de los empleados tiene claro quién es su jefe superior y como se dan órdenes, pero una cantidad de los colaboradores manifiestan incertidumbre acerca de la definición en sus funciones y la aplicación de los manuales de procedimientos. La misión y visión y la promoción en los valores de la organización parece estar bien recibida, aunque se podría perfeccionar.

En lo que respecta la distribución de tareas, se puede observar que existe una opinión muy dividida, un grupo percibe que es justa otro no está ni de acuerdo ni en contra, esto podría generar provocar problemas en cuanto a la equidad de la carga laboral.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Lo relacionado al trabajo en equipo los colaboradores perciben que el ambiente colaborativo es perfecto, por otra parte, una gran parte de los empleados cree que sus ideas son escuchadas y valoradas, pero otra parte tiene una posición neutral. A la vez los colaboradores destacan que la organización suministra ambiente satisfactorias en lo relacionado con la seguridad, higiene y equipamiento, aunque aún hay aspectos que podrían mejorarse.

Comercial Pico muestra tener áreas fuertes, pero a la vez muestra espacios que se pueden reforzar dentro de estos podemos encontrar: la comunicación acerca de los manuales de procesos y el significado claro de las funciones, también se podría aplicar un mejor sistema de distribución de tareas ya que, aunque una gran parte está de acuerdo con la manera en que se reparten otra parte no se siente tan cómoda con esta. Analizar la alineación de los departamentos relacionados con la visión podría aportar en la mejora de la satisfacción y productividad de los colaboradores.

Además se complemento la investigación con una entrevista al gerente de Comercial Pico con la cual se corrobora los resultados obtenidos a traves de la aplicación del cuestionario estandarizado. El gerente expresó que estan al tanto de los problemas existentes en la comprensión de los manuales de organización y la claridad de funciones por parte de algunos de los colaboradores. También se refirió y destaco el esfuerzo de los trabajadores en lo que respecta al ambiente laboral al fomentar su colaboración activa.

DISCUSIÓN

Actualmente, “Comercial Pico” presenta problemas con la estructura organizativa de la empresa por ese motivo se implementó un manual de organización para que las funciones y responsabilidades de cada puesto se desarrollen de una forma más eficiente y que cada empleado comprenda su rol, también de cómo deben interactuar con los demás departamentos o áreas dentro de la empresa.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

Para mantener una efectividad empresarial toda organización, debe contar con: organigrama estructural, manual administrativo y manual de organización, esto permite que la entidad disponga de procesos administrativos y una estructura orgánica funcional; es decir, permite planificar, organizar, dirigir, controlar. La correcta aplicación de estas etapas es esencial para prever cualquier situación en los diferentes escenarios laborales, permitiendo afrontar inestabilidades e incertezas del entorno empresarial. (Quintana & Carmen, 2020)

CONCLUSIONES

La empresa “Comercial Pico” enfrenta deficiencias significativas en su estructura organizacional y en sus procesos contables, las cuales afectan su eficiencia comercial, en la toma de sus decisiones y en su competitividad en el mercado. La ausencia de un manual de organización genera confusión respecto a sus roles de trabajo, la repartición de sus tareas y falta de alineación operativa.

Los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas se revela que aportar con la claridad del orden organizativo tiene una percepción positiva, por lo que implementar un manual organizativo se convierte en una gran idea, ayudando a que cada trabajador entienda su papel fundamental en la empresa, mientras que al agregar un manual de los procesos contables ayudarán a tener toda la información financiera necesaria para una toma de decisiones, haciendo que la empresa sea más eficiente y se desarrolle en el mercado.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales involucrados en el desarrollo de esta investigación.

Pamela Misshell Gamarra-Vistin; Bryan Javier López-Ramírez; José Ignacio Looor-Tipan; Diego Andrés Carrillo-Rosero

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aleu, E. (2021). Estrategias para la elaboración de manuales de procedimiento integrados al sistema de control interno y a los procesos de mejora continua de la organización. Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Nacional de La Plata. <https://n9.cl/y1ckof>
- Benítez Pincay, L. (2024). El manual organizacional: una herramienta de apoyo en el crecimiento de las mipymes de ecuador. <https://n9.cl/jcii0>
- Castrellón Calderón, X., Cuevas Castillo, G. Y., & Calderón, R. E. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financiera-contables. *Revista FAECO Sapiens*, 4(2), 82–96. <https://n9.cl/kcev3>
- Febre Perez, L. F., & Vera Guivar, K. L. (2019). Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. <https://n9.cl/wzonm>
- Fiallos-Coba, A. (2021). Procesos contables. *Revista Científica Saberes 5.0*, 1(1), 46-53. <https://n9.cl/sawamb>
- Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <https://n9.cl/nn1i0>
- Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(9), 336-360. <https://n9.cl/qt086>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <https://n9.cl/1fzac>
- Quintana, J., & Carmen, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283. <https://n9.cl/0bfr94>
- Yupanqui, G. L. (s.f). INVESTIGACION NO EXPERIMENTAL <https://n9.cl/ivzlc>