

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía

Manual de funciones para un auxiliar contable de una compañía outsourcing.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Mariana Silva Bedoya
Catalina Rebolledo Mosquera
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2025

Agradecimiento

Primeramente, a mi familia, especialmente a mi madre y mi padrastro por su apoyo incondicional y procurar que siempre esté bien, por creer en mí y acompañarme en cada etapa de mi vida, con amor y comprensión. También, por la motivación para continuar alcanzando cada una de mis metas personales, académicas y laborales. A ellos les debo cada logro obtenido.

Agradezco igualmente a los agradezco a mis profesores, quienes fueron parte fundamental de la adquisición de nuevos conocimientos y una adecuada formación académica y a mis compañeros que hicieron de este camino una experiencia enriquecedora y llena de bonitos recuerdos.

Igualmente, agradezco a las empresas que han contribuido al forjamiento de un camino laboral, me han brindado la confianza necesaria para aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación y la oportunidad de construirme como una persona íntegra. La experiencia allí ha sido fundamental para el desarrollo de este trabajo y para mi crecimiento como futura profesional del área contable.

Tabla de Contenidos

Agradecimiento.....	2
Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Introducción	5
1. Problemática abordada en la práctica o pasantía	6
2. Objetivos.....	9
3. Metodología.....	10
3.1. Metodología Empleada.....	10
3.2. Población y Muestra	11
3.3. Diseño y Procedimiento de la Metodología.....	11
4. Resultados.....	13
5. Conclusión	21
Referencias.....	22
Anexos	25

Resumen

El presente trabajo de grado tiene como objetivo el desarrollo de un manual de funciones para un auxiliar contable de una compañía outsourcing; como una herramienta fundamental en la estructura organizacional, con el propósito de mejorar los procesos contables y que sirva de apoyo en la ejecución de tareas y actividades del personal para brindar un mejor servicio de calidad. La metodología aplicada fue a través de una investigación descriptiva, la consulta de fuentes teóricas y la experiencia práctica en el sector. En este sentido comprobar el problema, que es la falta de conocimiento de las funciones que debe cumplir el auxiliar en su desempeño laboral. La muestra obtuvo 30 personas que laboran como auxiliar en el sector de empresas de outsourcing, permitiendo la elaboración de una propuesta a través de un manual de funciones que describa las competencias técnicas, habilidades blandas y el conocimiento sobre las funciones generales y específicas que este debe realizar en su puesto de trabajo.

Palabras clave

Palabras clave: Outsourcing contable, manual de funciones, auxiliar contable, competencias laborales, habilidades blandas.

Introducción

En un entorno cada vez más cambiante y competitivo, las compañías de outsourcing contable que se enfrentan a constantes actualizaciones, en un campo donde se requiere conocimientos técnicos y normativos en la aplicación de tareas operativas y de análisis; su eficacia también requiere de su estructuración organizacional y en el uso de herramientas administrativas que conlleven a la mejora de los procesos internos y a su vez, a la prestación de un mejor servicio de calidad (Molina, Rossit y Álvarez, 2021).

Durante el desarrollo del estudio se identificó que en el sector existen empresas que no disponen de un manual de funciones formalmente desarrollado y estructurado, generando dificultad en la identificación de responsabilidades, confusión de las actividades y deficiencia en los procesos.

La metodología implementada en el estudio mediante un enfoque descriptivo en la aplicación de una encuesta a 30 auxiliares contables que laboran en empresas de outsourcing contable, adicional al sustento teórico y la experiencia laborar en el sector. De esta forma, los resultados se identificaron aspectos fundamentales en la creación del manual como los conocimientos técnicos, las habilidades blandas y las funciones necesarias para un correcto desempeño del puesto.

En este sentido, el propósito de este trabajo de grado es la creación de un manual de funciones de un auxiliar contable de una compañía de outsourcing, con el fin de que su implementación aporte al desempeño de las labores del cargo, y en ese mismo sentido, evitar la duplicidad de tareas, la disminución de errores y la sobrecarga operativa de las compañías. De esta manera, se busca que el manual se convierta en una herramienta de

apoyo en la eficiencia del área contable, la correcta gestión en la distribución de funciones y alcance a los resultados esperados.

1. Problemática abordada en la práctica o pasantía

En el contexto empresarial, las prácticas operativas y productivas tienen una gran relevancia dado que estas son las que influyen de forma directa a los resultados y, en consecuencia, aportan a los objetivos de una compañía. Sin embargo, las estructuras organizacionales también son fundamentales para un eficiente desempeño de una organización, al asignar una dirección y administración de actividades, generar orden de funciones y responsabilidades, dar claridad a los procesos internos y diseñar estrategias que estén orientadas al cumplimiento de los objetivos corporativos y contribuyan al seguimiento de la misión y visión de una organización.

Se hace necesario un sistema de información de conocimiento general en las organizaciones donde los agentes involucrados dentro de una organización reconozcan su rol dentro de la estructura organizacional y participación en los procesos. Como lo menciona Castañeda (2015), “en una organización cada trabajador aprende a través de diferentes mecanismos, así como también lo hacen los grupos de trabajo. A la vez, se puede afirmar que hay aprendizaje en el nivel organizacional cuando el conocimiento se institucionaliza” (p.3). En este sentido, el manual de funciones se reconoce como una de las herramientas organizacionales fundamental que se manejan de forma eficiente en una empresa.

El manual de funciones puede entenderse como un “conjunto de documentos que parten de los objetivos y las políticas, señalando la secuencia lógica y cronológica de actividades, con procedimientos determinados, indicando quien lo realizara y su justificación, constituyendo una guía para el personal que ha de realizarlas” (Otálvaro, 2023, p.17). En este mismo sentido, este se dispone con la finalidad de delimitar de forma estructurada las obligaciones, responsabilidades, tareas y funciones básicas que desarrolla un empleado dentro de una organización. Permitiendo facilitar la supervisión de tareas y puestos de trabajo, evaluar y controlar el desempeño de las actividades, evitar duplicidad de funciones, disminuir conflictos de áreas, optimizar el orden y coordinación de procesos y la tomar decisiones estratégicas por parte de la gerencia (Coronel, Cartuche, Rodríguez y Saca, 2018).

Ahora bien, cuando los procesos contables, financieros y tributarios se desarrollan bajo la modalidad de outsourcing, la necesidad de un manual de funciones resulta aún más relevante. El término outsourcing o subcontratación hace referencia a aquel servicio especializado prestado por un tercero fuera de la compañía. “Además de ahorrar en gastos generales y de mano de obra, las razones por las que las empresas utilizan el outsourcing incluyen eficacia, mayor productividad, y la oportunidad de centrarse en los productos y las funciones principales del negocio” (Rouse, 2017, como se citó en Blandon y Kener, 2018). Lo que se busca con esto es que esa empresa tercerizada pueda brindar un servicio óptimo y de calidad, dado que es posible que esta cuente con más conocimiento, tecnología y experiencia, permitiendo que la empresa tenga su enfoque en la prestación de sus servicios primarios.

El sector outsourcing en el país ha tomado gran relevancia, tomando parte representativa del mercado. Desde el año 2023, Colombia ha mostrado datos favorables acerca del sector de outsourcing, teniendo un crecimiento del 46%, en donde Bogotá representa el aumento más relevante, seguido Antioquia que representa el 18% y Valle del Cauca el 7% (El Universal, 2024). De este mismo modo, el outsourcing enfocado en el sector contable, tributario, financiero y administrativo ha tenido gran adopción por el mercado colombiano, en la actualidad, muchas de las empresas buscan otras empresas prestadoras de estos servicios, o bien, profesionales independientes que les puedan satisfacer con sus necesidades y obligaciones en el sector contable.

De esta forma, cuando se hace énfasis en el concepto de outsourcing contable, este se puede entender como un modelo que consiste en la delegación y transferencia de responsabilidades a una empresa externa o una persona especializada a la gestión de los procesos contables que se asocian principalmente a la ejecución del ciclo contable, elaboración de reportes e información financiera, la presentación de obligaciones fiscales y tributarias, así como la asesoría financiera. A diferencia de las empresas que realizan sus procesos contables de forma interna, el outsourcing contable en la actualidad se ha destacado por la diversificación de sus servicios y adaptación de la necesidad de cada cliente, la atención a los riesgos y responsabilidades normativas y tributarias, y el acompañamiento en la toma de decisiones estratégicas (López, Maesaka y Paredes, 2022).

El outsourcing contable, adquiere una gran responsabilidad en la ejecución de sus actividades, dado que, una mala gestión de sus tareas podría poner en riesgo la información contable, las obligaciones y, en consecuencia, la confianza del cliente. En este sentido, es

indispensable disponer de un adecuado talento humano, y, a su vez, la implementación de un manual de funciones dentro de una compañía de outsourcing contable dirigido a los auxiliares contables. De esta forma, evitando la ambigüedad en los procesos contables, establecer las responsabilidades y roles, y, optimizar la supervisión y control de las actividades, que permitan ofrecer un servicio de calidad a través del aseguramiento del procesamiento confiable de información contable, el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias formales, generar resultados óptimos al cliente que refuercen la confianza y calidad del servicio.

2. Objetivos

Objetivo general: Elaborar un manual de funciones para un auxiliar contable de una compañía outsourcing

Objetivos específicos:

- Determinar con claridad el rol de un auxiliar contable de una compañía outsourcing.
- Definir los requisitos de formación académica, conocimientos y habilidades necesarias para el cargo de auxiliar contable en una compañía outsourcing.
- Diseñar una guía que permita detallar las principales funciones, responsabilidades y tareas que conllevan el cargo de auxiliar contable de una compañía outsourcing.

- Establecer directrices que mejoren la gestión contable que optimicen la calidad del servicio y aseguren el cumplimiento de las funciones de una auxiliar contable de una compañía outsourcing.

3. Metodología

El presente capítulo describe de qué manera fue elaborada la propuesta del proyecto de desarrollo; se detalla la metodología, posteriormente se describe la población o la muestra con la que se trabaja y el diseño de los instrumentos para llevarla a cabo, y se describe el procedimiento que se realiza.

3.1. Metodología Empleada

El estudio del trabajo tiene el alcance de una investigación descriptiva que busca identificar, estructurar y analizar la información necesaria para el desarrollo de la elaboración de un manual de funciones del cargo de auxiliar contable en una compañía de outsourcing contable. Los estudios de investigación descriptiva pertenecen a la rama de las ciencias sociales, orientándose a la medición de variables en una población, muestra o fenómeno, buscando detallar sistemáticamente las características, cualidades, propiedades y aspectos importantes para reflejar una realidad específica del grupo de interés definido. (Tinto, 2013). Del mismo modo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), este estudio “pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 79).

En este sentido, el presente trabajo de grado pretende evidenciar los elementos que componen el rol del auxiliar contable, apoyándose en la información recolectada de distintas fuentes bibliográficas respecto al tema como sustento teórico, además de la

aplicación de una encuesta para obtener un análisis cuantitativo y cualitativo sobre los resultados que se obtengan y que orienten a la construcción de un adecuado manual de funciones aplicable a la realidad de las compañías de outsourcing contable.

3.2.Población y Muestra

La población es considerada como un conjunto de personas, elementos, u observaciones que cumplen ciertas características y criterios definidos con el fin de realizar un estudio, que posteriormente será el referente de la muestra, que con la elección de una porción de la población conseguir los objetivos del estudio (Arias, Villasís y Miranda, 2016). La población a la que se aplica el presente proyecto de desarrollo está conformada por empleados que poseen cargos como auxiliar o analista contable que laboren o hayan ejercido sus funciones en empresas de outsourcing contable por más de dos años.

La muestra obtenida está formada por 30 personas que en sus cargos como auxiliar o analistas contables desarrollan actividades que se relacionan con la contabilización del ciclo contable y los procesos a fines al registro y preparación de la información financiera. Esta muestra es intencional y no probabilística, esto quiere decir, que se busca recolectar datos cualitativos e información referente al tema de estudio que permitan arrojar un conocimiento general de la población y no depende de la probabilidad estadística (Reales, Robalo, Peñafiel, Cárdenas y Cantuña, 2022). En este sentido, obtener información práctica para el diseño del manual de funciones.

3.3. Diseño y Procedimiento de la Metodología

Para la elaboración del manual de funciones de un auxiliar contable en una compañía outsourcing se consideran cuatro etapas fundamentales en el diseño de este y la alineación a los objetivos planteados.

En primer lugar, se recopila y analiza la información normativa y técnica aplicable que sustenta la elaboración del manual de funciones. Desde un marco normativo, se toma como referencia la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1), la cual sustenta de que las firmas contables están obligadas a implementar políticas y procesos de control de calidad en la prestación de sus servicios, principalmente en aquellas actividades que se relacionan con la revisoría fiscal, la auditoría de información financiera y otros trabajos de aseguramiento (IFAC, 2009).

Posteriormente, la información se complementa por textos académicos que se relacionan con la caracterización de las funciones de los auxiliares contables y manuales de funciones de empresas similares al sector. Además del análisis propio sobre la experiencia en la compañía de outsourcing donde se desarrolla el trabajo, en donde se identifiquen las actividades y procesos contables que se ejecutan en el cargo de auxiliar contable. De esta forma, comparar entre las prácticas que se ejecutan desde la experiencia laboral y los textos teóricos.

Luego de ello, como complemento para el desarrollo del manual de funciones, se hace un análisis de los resultados obtenidos por la encuesta que, como instrumento de investigación, permite la recolección de datos y análisis de los patrones y variables que se obtienen de la muestra seleccionada, permitiendo una representatividad confiable acerca del fenómeno de estudio (Livio, 2006).

La encuesta fue realizada a personas que desempeñan el cargo de auxiliar contable, en donde se busca definir los perfiles de las personas para el desempeño del cargo de auxiliar contable, sus funciones, conocimientos y habilidades. La información recolectada por la encuesta fue a través de la herramienta digital Google Forms, en la cual se realizaron 10 preguntas que recolectan datos respecto a datos de los encuestados, funciones, actividades, conocimientos técnicos, habilidades, competencias y perspectivas de su rol, que permiten la obtención de información cuantitativa y cualitativa para la elaboración del manual de funciones.

Finalmente, se lleva a cabo la construcción del manual de funciones, teniendo en cuenta todo el material recolectado para poder definir el cargo de una persona dentro de su organización ya que, según Bernal, Riveros y Valderrama (2023):

“Los puestos de trabajo se diseñan bajo cuatro condiciones básicas: contenido a cargo, es decir el conjunto de tareas o atribuciones a desempeñar; método y procesos de trabajo, se refiere al cómo deben desempeñar paso a paso las tareas; responsabilidad, vinculada al superior inmediato dentro de su área o jerarquía, al que deberá reportar y rendir cuentas de lo ejecutado; la autoridad, sobre quiénes supervisará y dirigirá” (p.4).

Con el desarrollo y la aplicación de la metodología, en la recolección de información a través de las diversas fuentes teóricas y normativas, conocimientos empíricos adquiridos en la práctica del entorno laboral y la encuesta realizada, se diseñó el manual de funciones.

4. Resultados.

Este capítulo contiene el análisis de los resultados recolectados mediante la encuesta a auxiliares contables que desempeñan su labor en empresas de outsourcing contables, los diferentes aportes teóricos y la experiencia práctica obtenida en este mismo sector. De esta manera, se recolectó la información y elementos importantes para la elaboración del manual de funciones del cargo de auxiliar contable de una empresa de outsourcing contable.

Mediante la encuesta, se pudo conocer que el 60% de los participantes cuentan con entre 2 y 5 años de experiencia laborando en el área contable, esto evidencia que en el sector hay un nivel considerable de experiencia laboral en funciones relacionadas al cargo de auxiliar contable. Esta información resulta fundamental dado que el entorno organizacional es exigente y variable, enfocándose en la búsqueda de personal que cumpla con ciertos requisitos, donde se destaca la formación académica, así como los conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas mediante la experiencia, reconociéndose como factor fundamental para la participación oportuna en los procesos de selección y de aceptación de cargos por parte de las empresas, quienes se aseguran que los resultados de su personal se alineen con los objetivos de la organización (Vargas y Lara, 2023).

Respecto al nivel de formación académica en el área contable, en su mayoría, los encuestados cuentan con una preparación técnica o tecnológica en materia contable, mientras que el 3% tiene título de bachiller y el 13% de los auxiliares tienen título profesional, de acuerdo con el gráfico 1. Esto permite evidenciar que en muchos casos los auxiliares contables realizan su formación académica en una búsqueda del desarrollo como

profesionales, de forma integral y progresiva, mientras adquieren experiencia en la práctica contable.

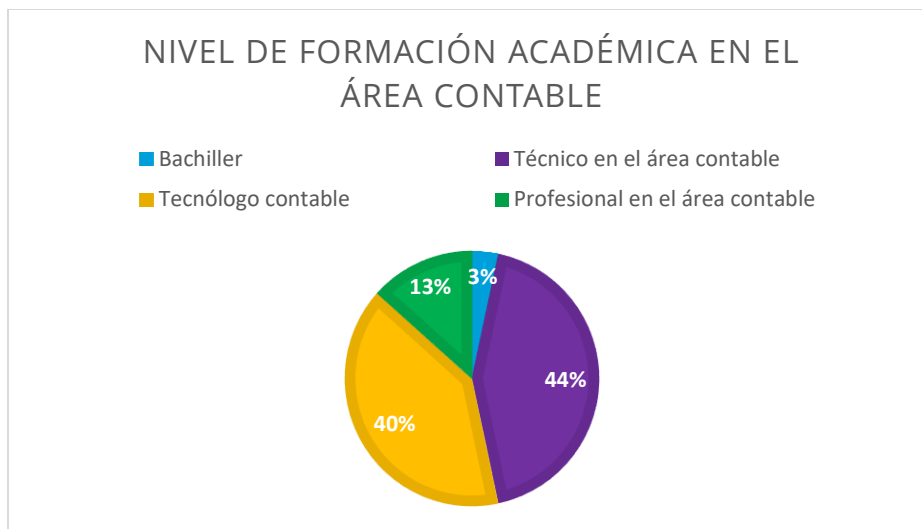


Gráfico 1. Nivel de formación académica en el área contable.
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las diversas responsabilidades y funciones que realiza un auxiliar contable en una empresa de outsourcing contable, se observa en el gráfico 2, que más del 80% de los participantes realiza de manera frecuente actividades como la digitación de causaciones de los diferentes hechos económicos, las conciliaciones bancarias, manejo de nómina y seguridad social, apoyo en cierres contables y manejo de facturación y envío de documentos electrónicos a la administración de impuestos.

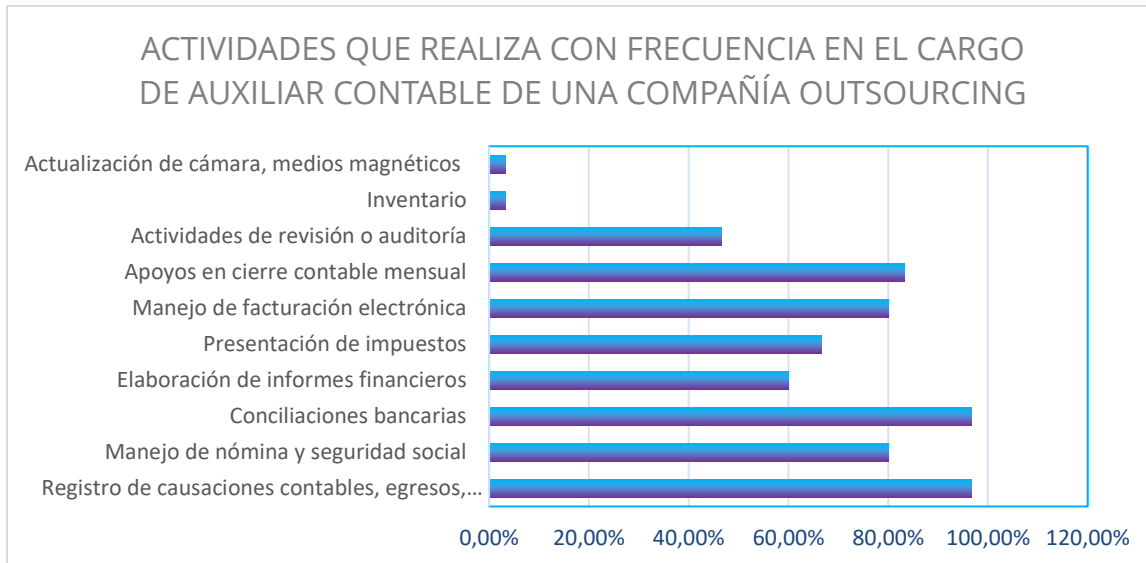


Gráfico 2. Funciones del auxiliar contable en una empresa de outsourcing contable.
Fuente: Elaboración propia

Si bien en las empresas outsourcing el auxiliar contable se adapta a la necesidad de cada cliente, este cumple diferentes actividades que no se restringen al registro y digitación de información contable, sino que también, participa de forma activa en el desarrollo de actividades supervisadas relacionadas con cierres contables, presentación de impuestos y elaboración de informes financieros. Asimismo, en algunos casos interviene en procesos administrativos, organizacionales y en la ejecución de diversas tareas que den solución a las solicitudes específicas de los clientes. De este modo, se evidencia la importancia de delimitar y establecer con claridad las responsabilidades del cargo, que atiendan a la especialización y concentración de los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para desempeñarse correctamente en su labor (Gamarra, López, Carrillo y Loor, 2025).

Para el correcto desempeño de las funciones afines al cargo del auxiliar contable, es indispensable que este tenga los conocimientos técnicos suficientes relacionados con el

saber, así como habilidades y destrezas que aplican al saber hacer y le permitan desarrollar con eficiencia las labores de su área y enfrentar con destreza las situaciones que se presenten en el entorno organizacional (Heredia, 2016).

Los resultados obtenidos que se visualizan en el gráfico 3, demuestran un gran dominio en principalmente en el manejo de plataformas digitales de facturación y emisión de documentos electrónicos, así como plataformas de software y sistemas contable. Adicional a ello, se responde positivamente ante el dominio de conocimientos en general de los procedimientos contables. Esto demuestra el gran conocimiento de los auxiliares en las cargas operativas y prácticas que componen el ciclo contable.

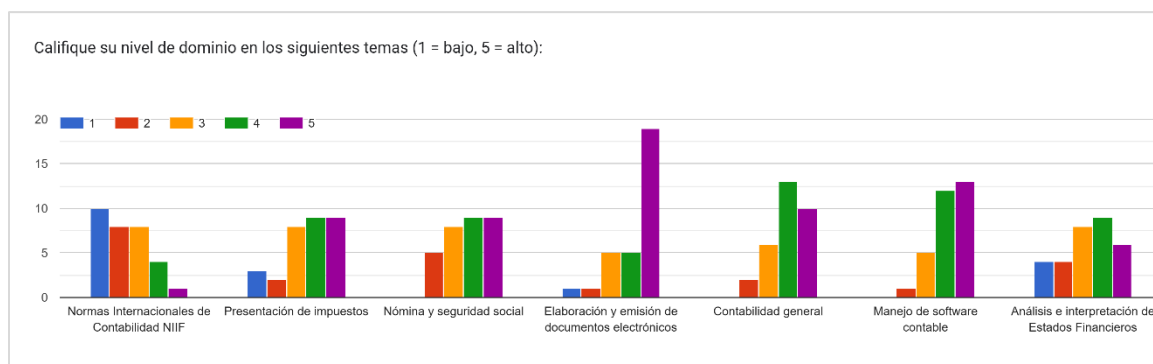


Gráfico 3. Nivel de dominio de conocimientos técnicos.
Fuente: Elaboración propia

Por el contrario, se evidencia falta de conocimiento en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Esto presenta una disyuntiva entre los conocimientos y la formación impartida en los grados de educación superior en este tema, adicionalmente representando un problema crítico. Esta situación evidencia un desafío en el cargo de auxiliar contable dado que no se realiza la integración de los procedimientos contables con las normativas aplicables a la presentación de una adecuada información financiera y contable (Monagas, 2005). Por otro lado, se evidencia que el análisis no es considerado

como funciones de un auxiliar contable, en el entorno del outsourcing contable esta capacidad resulta esencial en las actividades cotidianas operativas para la revisión y el posterior procesamiento de la información se realice adecuadamente, con los estándares de calidad establecidos.

La integralidad del auxiliar contable de una compañía outsourcing, adicional de los conocimientos técnicos y teóricos, se complementa con las competencias blandas que permiten el correcto desarrollo en el campo laboral. Estas habilidades de tipo actitudinal y valorativa “son herramientas necesarias para que toda persona pueda afrontar con éxito su vida laboral y desarrollo personal, en ese sentido las empresas no solo buscan talento humano con fortalezas en habilidades duras” (Garavito, Villamizar y Castañeda, 2024, p.4). El auxiliar contable debe tener las capacidades necesarias para comunicarse adecuadamente con los clientes, así como permitir la adecuada y colaborativa con el equipo de trabajo y transmitir mensajes de forma clara y asertiva, que contribuyan a la prestación de un servicio de calidad.

Respecto a las competencias blandas, los resultados de la encuesta destacan diversas actividades blandas como la responsabilidad, la capacidad analítica, la ética profesional, el trabajo bajo presión, la proactividad, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, el manejo del estrés, la lealtad, la integridad, la capacitación y el aprendizaje continuo y la empatía. Estas habilidades son reconocidas como aspectos esenciales para afrontar las dinámicas del entorno organizacional en el que labora el auxiliar de servicios outsourcing.

Además de los conocimientos, se indagó acerca de la existencia de las guías o manuales disponibles en su trabajo donde se pueda encontrar información clara relacionada

a sus funciones como auxiliar en la empresa de outsourcing contable. De acuerdo con el gráfico 4, el 43% de los encuestados no dispone de un manual. Por otro lado, el 17% detalla que dispone parcialmente de una guía, haciendo referencia en que son creadas informalmente de forma autónoma, de acuerdo con las actividades cotidianas que realiza o instrucciones dadas por el jefe inmediato.

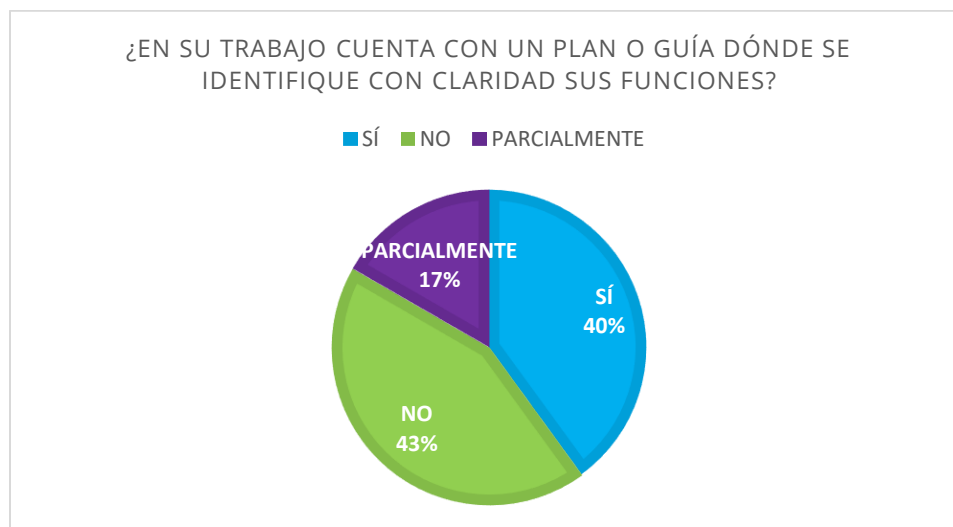


Gráfico 4. Auxiliares contables de outsourcing contable que disponen con un plan o guía donde se identifican con claridad las funciones
Fuente: Elaboración propia

Esto sin duda representa un gran error dentro de las empresas de outsourcing contable, dado que no definir con precisión las funciones del puesto de trabajo del auxiliar conlleva a efectos negativos como tener diversas interpretaciones, ambigüedad o subjetividad sobre las responsabilidades. Además, se ignora la importancia a nivel organizacional del manual de funciones, según Segovia (2011) “dividir el trabajo se considera un principio esencial para organizar a la entidad administrativamente en cada una de sus operaciones contrarrestando la duplicidad de funciones y ayudando al mejor desenvolvimiento interno” (p.37). Por otro lado, esta herramienta permite establece límites

y evitar la sobrecarga de funciones, dado que los auxiliares atienden la carga operativa simultánea de diversos clientes.

Finalmente, respecto a la formación y capacitación constante, el auxiliar contable tiene una capacidad autónoma en la búsqueda de información y dar claridad a las inquietudes generadas principalmente en fuentes de internet, como se observa en el gráfico 5, luego de esto, la información se consulta con personas cercanas que puedan tener el conocimiento respecto a la duda generada.



Gráfico 5. Formación y capacitación del auxiliar contable de una compañía outsourcing.
Fuente: Elaboración propia

Lo anterior refleja la falta de una adecuada formación por parte de la organización hacia sus auxiliares, dado que los encuestados afirman recibir capacitación “sólo cuando es necesario” por la empresa. Esto refleja la ausencia de dirección estructural y estandarizada dentro de las organizaciones en el enfoque orientado a la adquisición de nuevo conocimiento para sus auxiliares, dado que en primer lugar adquieren conocimientos de forma empírica, considerando que incluso las actividades operativas de estos requieren de actualización constante.

Es indispensable la capacitación y la formación del personal dentro de las organizaciones, ya que esto se relaciona directamente con la productividad del desempeño en la ejecución de tareas y la optimización de los recursos, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de la compañía. Además, por medio de la capacitación se puede identificar si existe la necesidad de capacitar nuevamente, detectar errores o problemas del personal asignado en el puesto a cargo. Del mismo modo, se incentiva al trabajador al generar valor por la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo profesional (Obando, 2020).

La muestra obtenida, conformada por 30 auxiliares que trabajan en empresas del sector outsourcing contable, resulta significativa desde el estudio descriptivo, puesto que permite identificar elementos fundamentales para la elaboración del manual de funciones. En este sentido, esta herramienta considera aspectos fundamentales que da conocimiento a las funciones que realizan actualmente los auxiliares, así como las bases, conocimientos técnicos y capacidades blandas necesarias para el desarrollo de su labor.

5. Conclusión

El estudio desarrollado y la experiencia práctica evidencian una ausencia clara en la formalización y estructuración de manual de funciones que definan con la claridad los roles, actividades y responsabilidades de los auxiliares que laboran en una empresa outsourcing contable. Así mismo, el análisis permitió comprender el papel esencial de esta herramienta para las organizaciones y todos los efectos positivos de su aplicación, ya que mejora la comunicación interna, contribuye a la coordinación, estandarización procesos, aumenta la productividad y eficacia en los procesos.

De igual modo, se considera que la capacitación y la formación del personal desempeña un papel fundamental, en este tipo de sector en el que el recurso humano es fundamental para la realización de diferentes actividades y la atención adecuada a los requerimientos de los clientes. Por ello es necesario que las compañías consideren este aspecto en la gestión organizacional, y a su vez, se asigne como una función clave en el manual de funciones del cargo de auxiliar contable.

En definitiva, contar con un manual de funciones actualizado y diseñado bajo eficientes criterios de competencias y habilidades, no solamente fortalece la gestión contable, sino que también se convierte en una herramienta interna y organizacional necesaria de las organizaciones del sector outsourcing contable.

Referencias

- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2). 201-206.
- Bernal, J., Riveros, S. y Valderrama, M. (2023). Importancia de la descripción de cargos y su impacto en el desempeño laboral. Caso: empresa D'moda (Tacna, Perú). *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 31(21), 2-9.
- Castañeda, D. (2015). Condiciones para el aprendizaje organizacional. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 62-67.
- Coronel, D., Cartuche, D., Rodríguez, L. y Saca, J. (2018). Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas oreñas. *Innova research journal*, 3(12), 99-112.

- El Universal (9 de julio de 2024). Incrementa 46% el outsourcing en Colombia. El Universal. <https://www.eluniversal.com.co/economica/2024/07/09/incrementa-46-el-outsourcing-en-colombia/>
- Gamarra, P., López, B., Carrillo, D. y Loor, J. (2025). Estructura organizacional y procesos contables básicos. *Cienciamatria Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 11(2), 1313-1325.
- Garavito, Y., Villamizar A. y Castañeda L. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: una revisión de la lectura académica. *Innova research journal*. 9(3). 2-20.
- Heredia, N. (2016). *Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal para el cargo de auxiliar contable en el GAD Municipal del Cantón San López*. [Proyecto de grado previo a la obtención del título de tecnólogo de administración de empresas, Instituto Superior Técnico Bolivariano de Tecnología]. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2165>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. México.
- IFAC. (2009). *Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1): Control de calidad para las firmas que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados*. International Federation of Accountants.
- Livio, G. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Encuentro Grupo editor.

- López, L., Maesaka, L y Paredes, J. (2022). El outsourcing como estrategia para la disminución de costos de las empresas. *Revista Lidera*. (17), 16-18.
- Molina, R., Rossit., Rossit, D. y Álvarez, A. (2021). Mejora de los procesos en la gestión mediante implementación de ciclo PDCA: caso de aplicación en empresas de servicios. *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*. 49(5). 62-80.
- Monagas, D. (2005). El conocimiento contable. *Actualidad contable faces*. 11(8), 45-51.
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*. 11(2). 166-173.
- Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen Provincia. *Revista Provincia*. (29), 135-173.
- Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J. y Cantuña P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*. 14(S5), 681-691.
- Rincón, M. (2023). *Importancia del manual de funciones y procedimientos para la comprensión de la estructura organizacional administrativa y operativa para la correcta ejecución laboral*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Segovia, A. (2011). Diseño de un modelo de control interno para las empresas de outsourcing contable orientada hacia los servicios. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana.

Vargas, M. y Lara, D. (2023). La importancia de la formación por competencias para el ámbito laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 7(2), 9608-9630.

Anexos

1. Manual de funciones para un auxiliar contable de una compañía outsourcing.

LOGO	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE	Actualización: NOV2025
CÓDIGO: MF-IVC 001		Hoja 1 de 3

1. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	RAZÓN SOCIAL
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar contable
CARGO AL QUE REPORTA:	Contador público
CARGOS QUE COORDINA:	N/A
TIPO DE CARGO:	Administrativo
ÁREA A LA QUE PERTENECE:	Administrativa
UBICACIÓN DE TRABAJO:	Oficina y desde la casa
EQUIPAMIENTO:	Computador, mouse y material de oficina

3. PERFIL DEL CARGO		
A. EDUCACIÓN:	REQUISITO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Grado de Instrucción:	Técnico y/o Tecnólogo en contabilidad	Certificación de las universidades o instituciones
Profesión:	Auxiliar contable o Administración	Certificación de las universidades o instituciones
Idioma:	N/A	N/A
B. EXPERIENCIA	REQUISITO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Ejecución de actividades propias del ciclo contable, incluyendo registro, control y análisis de las operaciones de la empresa	Experiencia mínima de dos años	Certificado que acredite el nivel de experiencia laboral o práctica
C. FORMACIÓN	REQUISITO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Administración de empresas, contaduría pública, economía o carreras afines al cargo	Tercer o cuarto nivel en carreras universitarias	Certificados universitarios o certificados de cursos
Manejo de Excel	Excel intermedio	Prueba de conocimiento sobre Excel
D. PRUEBAS	REQUISITO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Prueba de conocimiento	Conocimientos generales de conceptos contables y procesos operativos	Cuestionario escrito y evaluación práctica
E. DOCUMENTOS ANEXOS	REQUISITO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Otros documentos anexos importantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de vida ▪ Copia cédula de ciudadanía ▪ Certificado de títulos académicos y/o cursos 	Copia de documentos

LOGO	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE	Actualización: NOV2025
CÓDIGO: MF-IVC 001		Hoja 2 de 3

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de experiencia ▪ Contrato laboral ▪ Examen médico de ingreso 	
--	--	--

4. MISIÓN DEL CARGO
<p>Apoyo en la ejecución de procesos de registro, revisión, control y análisis de la información contable de los diferentes clientes de la empresa. Su labor contribuye a la integridad, exactitud y eficiencia del tratamiento de información financiera, dando lugar a la prestación de un servicio de calidad y satisfacción de los diferentes clientes.</p>

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emitir oportunamente los documentos electrónicos. ➤ Digitar, clasificar y analizar de forma meticulosa la información de los hechos económicos en el sistema contable. ➤ Mantener actualizada la información contable en los medios digitales. ➤ Seguimiento de la cartera de cuentas relacionadas con clientes y proveedores. Conciliar bancos, saldos y demás partidas contables. ➤ Asegurar la implementación de las normas NIIF en la contabilidad. ➤ Apoyar en la preparación de declaraciones tributarias y medios magnéticos. ➤ Preparar informes preliminares con apoyo de los contadores para las reuniones con clientes. ➤ Asegurar el cumplimiento de los vencimientos de los documentos legales (Resolución de facturación, cámara de comercio, industria y comercio, entre otros) y los cronogramas contables. ➤ Asesorar y brindar apoyo en las solicitudes contables a los clientes. ➤ Reportar errores o inconsistencias detectadas en la información contable. ➤ Apoyar en general la gestión del área contable, de acuerdo con las instrucciones del contador. ➤ Asistir a las capacitaciones respecto a temas contables y normativos.

6. HABILIDADES BLANDAS		
COMPETENCIAS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD	Responsabilidad	Superior
	Iniciativa	Alto
	Proactividad	Alto
	Autoconfianza	Alto
	Autocontrol	Superior

LOGO	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE	Actualización: NOV2025
CÓDIGO: MF-IVC 001		Hoja 3 de 3

COMPETENCIAS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
CORPORATIVAS	Comunicación asertiva	Superior
	Trabajo en equipo	Superior
	Orientación al cliente	Superior
	Eficiencia	Superior
	Sentido de pertenencia	Superior
COMPETENCIAS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
ESPECÍFICAS DEL CARGO	Trabajo bajo presión	Superior
	Pensamiento crítico	Superior
	Flexibilidad	Superior
	Búsqueda de información	Superior
	Ética	Superior
	Confidencialidad	Superior
	Atención al detalle	Superior

FIRMA	FIRMA	FIRMA
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR