



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

TEMA:

**Diseño de manual de procedimientos de las Cuentas por Pagar y
Cuentas por Cobrar para la empresa PISCINAS SOLUCIONES
ECUADOR, en la ciudad de Guayaquil**

PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

Contador Público Autorizado

TESIS PRESENTADA POR:

Pacheco Rubira María Victoria

TUTOR DE TESIS:

CPA. Johana Pilacúan Cadena

GUAYAQUIL, AGOSTO

2019



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**Diseño de manual de procedimientos de las Cuentas por Pagar y
Cuentas por Cobrar para la empresa PISCINAS SOLUCIONES
ECUADOR, en la ciudad de Guayaquil.**

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
Contador Público Autorizado**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:
Pacheco Rubira María Victoria**

MIEMBROS DEL TRIBUNAL:

.....
Miembro del Tribunal 1 Miembro del Tribunal 2 Miembro del Tribunal 3

**GUAYAQUIL, AGOSTO
2019**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “Diseño de manual de procedimientos de las Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar para la empresa PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, en la ciudad de Guayaquil ”		
AUTORA: Pacheco Rubira María Victoria	TUTOR: CPA. Johana Pilacuán Cadena	REVISORES:
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019	N PAGINAS: 131	
TITULO OBTENIDO: Contador Público Autorizado		
ÁREAS TEMÁTICAS: procesos contables		
PALABRAS CLAVE: procedimientos, procesos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, flujos de procesos.		
RESUMEN: The research work carried out collected information on the company PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, in which weaknesses were observed in the development of daily activities in the area of collections and payments, therefore it was set as the objective of the research to design a manual of procedures for accounts receivable and accounts payable by the company, in order to improve its methods and tools. In order to have more knowledge about the company, an interview was carried out with the Owner Freddy Galarza and the Administrator Deisy Fajardo, as well as a survey of the company's employees, in addition to observations of the activities they carried out daily, these results consolidated the proposal. The proposal indicated the actions to be carried out in the procedures of collections and payments in order to improve the development of the people involved in them, thus helping to take advantage of their resources. Due to the measurements made, it is recommended that the guidelines of the procedure manual design of the accounts payable and accounts receivable be put into practice and that this is known to the company employees so that the objectives of the manual can be achieved and thus optimize the efficiency of the activities and responsibilities of employees to achieve changes that seek to achieve the objectives set in the company.		
N.º DE REGISTRO (en la base de datos):		N.º DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI X	NO
CONTACTO CON AUTORA: Pacheco Rubira María Victoria	Teléfono: 0989635419	E-mail: victoriapochacco.pacheco@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Universidad de Guayaquil	
	Teléfono: (04) 224-8505	
	E-mail: fca.ug.edu.ec	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

Guayaquil. 26 de Agosto del 2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado **Wong Chiriboga Ericka Sulang**, revisor del trabajo de titulación **Diseño de manual de procedimientos de las Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar para la empresa PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR**, en la ciudad de **Guayaquil**; certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por **Pacheco Rubira María Victoria** con C.I. N°0922238621, en la Carrera de Contaduría Pública modalidad distancia/Facultad de Ciencias Administrativas, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.


CPA ERICKA WONG CHIRIBOGA
C.I. 0923774988





UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO
 EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA
 OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **PACHECO RUBIRA MARÍA VICTORIA**, con C. I. 0922238621, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**, es de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

María Victoria Pacheco Rubira

PACHECO RUBIRA MARÍA VICTORIA
 C. I. N°. 0922238621

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Di c./2016) Artículo 114. - De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos: En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

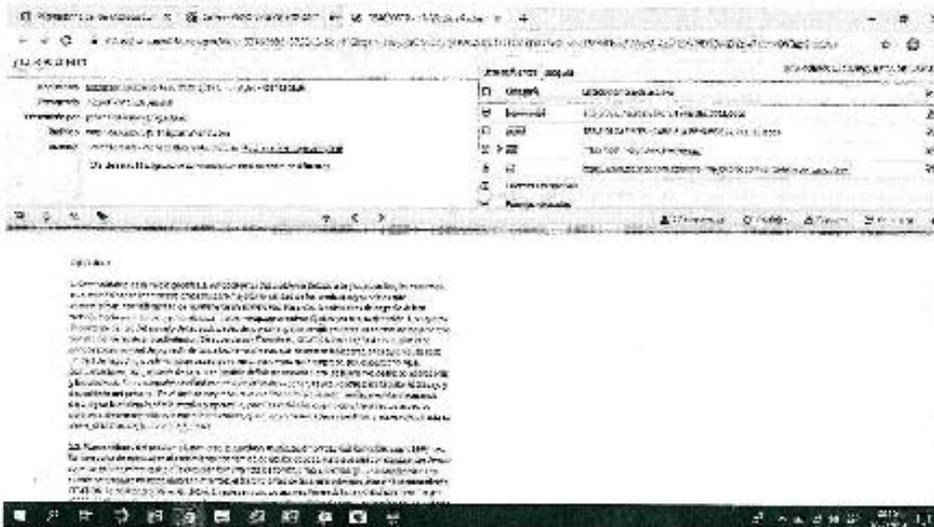


UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrada, **CPA. JOHANA MARIELIZA PILACUÁN CADENA**, tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **PACHECO RUBIRA MARÍA VICTORIA**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **"DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **URKUND** quedando el **1%** de coincidencia.



<https://secure.arkund.com/view/53187655-873313-521466#q1bKLVayjibQMdQx0jHWMdEx1THTMY/VUSrQIM/LTMtMTsxLTWYMtAzMLCwNDS0MDYrN7KwMDY0szSpBQA=>


 CPA. Johana Pilacúan Cadena
 CI: 131033041-8





UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

Guayaquil, 31 de julio 2019

ING. PATRICIO AJILA RODAS, MAE
 COORDINADOR DE CARRERA EDUCACIÓN DISTANCIA VIRTUAL
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
 Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación "DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", de la estudiante PACHECO RUBIRA MARÍA VICTORIA indicando que ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que la estudiante está apta para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

CPA. Johana Pilacuan Cadena, MCA
 CI: 131033041-8



AGRADECIMIENTO

A mis seres amados que están en todo momento brindando el apoyo necesario,

*A mis hijos que de una u otra manera son mi máxima motivación para continuar en
cada uno de los proyectos,*

A mis docentes que día a día me guiaron como maestros y amigos,

*A mi familia y a cada una de las personas especiales que estuvieron presentes en
este largo camino universitario.*

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mis hijos Gamaliel Misael Villao Pacheco y César Karoni Villao Pacheco, ya que ellos han sido mi inspiración en cada uno de los emprendimientos que he realizado a lo largo de mi camino universitario.

A mi hermano Darío Alberto Pacheco Rubira, ya que sin su insistencia e ímpetu, no hubiera llegado a la cima de la carrera.

Al que fue mi compañero durante muchos años Julio Cesar Villao Salame, así como también a mi señor padre Manuel Pacheco Solórzano y a mi familia por la comprensión brindada, a mis amigos incondicionales, por poner su hombro y por acompañarnos en cada una de las situaciones que se presentan día a día.

A cada uno de mis docentes que me acompañaron en este largo camino universitario, aportándome sus conocimientos en mi formación profesional, en especial a las docentes Verónica Rojas y Johana Pilacuan.

SUMARIO ANALÍTICO

PORTADA	i
CONTRAPORTADA	ii
FICHA DE REGISTRO SENE CYT.....	iii
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	iv
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.....	v
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	vii
TIFICADO DEL TUTOR	viii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA.....	ix
SUMARIO ANALÍTICO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
RESUMEN	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3

1.	Generalidades de la investigación.....	3
1.1.	Antecedentes del problema	3
1.2.	Planteamiento del problema	3
1.2.1.	Formulación del problema.	6
1.2.2.	Sistematización del problema.....	6
1.3.	Objetivos de la investigación	7
1.3.1.	Objetivo general.	7
1.3.2.	Objetivos específicos.	7
1.4.	Justificación de la investigación.....	7
1.4.1.	Justificación teórica.	7
1.4.2.	Justificación práctica.....	8
1.4.3.	Justificación metodológica.....	9
1.5.	Hipótesis.....	10
1.6.	Variables	10
1.6.1.	Variable independiente.	10
1.6.2.	Variable dependiente.	10
1.6.3.	Operacionalización de la variable.....	10
	CAPÍTULO II.....	12
2.	Marco referencial	12
2.1.	Antecedentes referenciales de la investigación	12
2.2.	Marco teórico	13

2.2.1.	La contabilidad.	13
2.2.2.	Estados Financieros Básicos.	14
2.2.3.	Análisis de los estados financieros.	15
2.2.4.	Cuentas por cobrar.	19
2.2.5.	Cuentas por pagar.	22
2.2.6.	Los procedimientos.	23
2.2.7.	Manuales de procedimientos.	25
2.2.8.	Manuales o guías de control interno.	26
2.2.9.	Los Ratios Financieros.	28
2.3.	Marco contextual.	31
2.3.1.	Antecedentes de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador.	31
2.3.2.	Actividades de la empresa.	33
2.3.3.	Competidores y clientes.	33
2.3.4.	Estructura organizacional.	34
2.3.5.	Misión.	34
2.3.6.	Visión de la empresa.	35
2.3.7.	Valores corporativos.	35
2.4.	Marco conceptual.	35
2.5.	Marco legal.	36
2.5.1.	Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.	36
2.5.2.	El Registro Único de Contribuyentes.	38

2.5.3. Las Normas Internacionales de Información Financiera.	39
2.5.4. Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1).....	39
2.5.5. Norma Internacional de Contabilidad (NIC 18).....	40
CAPÍTULO III	42
3. Metodología de la investigación	42
3.1. Enfoque de la investigación	42
3.2. Diseño de la investigación	43
3.3. Tipo de investigación.....	43
3.4. Población y muestra.....	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	45
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5.1. La encuesta.....	46
3.5.2. La entrevista.....	47
3.5.3. La observación.....	47
3.6. Análisis de los resultados.....	47
3.6.1. Resultados de las entrevistas.....	47
3.6.2. Resultados de la encuesta.....	53
3.6.3. Resultados de la observación.....	65
Capítulo IV	67

4. Propuesta: Procedimientos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador	67
4.1. Justificación de la propuesta	67
4.2. Objetivos de la propuesta.....	68
4.2.1. Objetivo general.	68
4.2.2. Objetivos específicos.	68
4.3. Desarrollo de la propuesta.....	68
4.3.1. Cuentas por cobrar.....	68
4.3.2. Cuentas por cobrar empleados.	72
4.3.3. Cuentas incobrables.	76
4.3.4. Ingreso de la información contable.....	79
4.3.5. Cuentas por pagar.	82
4.3.6. Impuestos por pagar.....	86
4.3.7. Calendario tributario.....	91
4.3.8. Formato de reportes.	94
4.3.9. Capacitaciones al personal.	94
4.3.10. Manual de funciones.	95
4.3.11. Presupuesto.....	100
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	103

ANEXOS.....	107
-------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	11
Tabla 2. Símbolos de un diagrama de flujo.....	28
Tabla 3. Población	45
Tabla 4. Escala de Likert.....	46
Tabla 5. Resultados del cuestionario al administrador	54
Tabla 6. Resultados del cuestionario al contador	56
Tabla 7. Resultados del cuestionario al personal de ventas	58
Tabla 8. Resultados del cuestionario al bodeguero	60
Tabla 9. Resultados del cuestionario al personal de operaciones.....	62
Tabla 10. Resumen de los resultados.....	64
Tabla 11. Ficha de observación de las actividades en general	65
Tabla 12. Políticas de cuentas por cobrar.....	69
Tabla 13. Procedimientos de las cuentas por cobrar.....	70
Tabla 14. Políticas de las cuentas por cobrar empleados	73
Tabla 15. Procedimientos de cuentas por cobrar empleados	74
Tabla 16. Políticas de cuentas incobrables.....	77
Tabla 17. Procedimientos de las cuentas incobrables.....	77
Tabla 18. Políticas para el ingreso de la información contable	79
Tabla 19. Procedimientos para el ingreso de la información contable	80
Tabla 20. Políticas de las cuentas por pagar.....	83
Tabla 21. Procedimientos de las cuentas por pagar	83

Tabla 22. Políticas para el pago de impuestos.....	87
Tabla 23. Procedimientos para el pago de impuestos.....	88
Tabla 24. Calendario tributario.....	91
Tabla 25. Modelo de reporte cuentas por cobrar.....	94
Tabla 26. Modelo de reporte cuentas por pagar.....	94
Tabla 27. Presupuesto de capacitaciones.....	94
Tabla 28. Funciones del Jefe de ventas.....	95
Tabla 29. Funciones del Administrador.....	96
Tabla 30. Funciones del contador.....	97
Tabla 31. Funciones del personal de ventas.....	98
Tabla 32. Funciones del bodeguero.....	99
Tabla 33. Presupuesto.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fondo de maniobra – financiamiento del activo corriente. Tomado de (Samper A., 2016).....	19
Figura 2. Croquis ubicación Piscinas Soluciones Ecuador.	32
Figura 3. Organigrama empresarial Piscinas Soluciones Ecuador	34
Figura 4. Resultados del administrador.....	55
Figura 5. Resultados del contador	57
Figura 6. Resultados del personal de ventas	59
Figura 7. Resultados del bodeguero.....	61
Figura 8. Resultados del persona de operaciones	63
Figura 9. Flujo de proceso de cuentas por cobrar clientes	72
Figura 10. Flujo de procesos de cuentas por cobrar empleados	75
Figura 11. Flujo de proceso de cuentas incobrables	78
Figura 12. Flujo de proceso de ingreso de información contable.....	81
Figura 13. Flujo de cuentas por pagar.....	85
Figura 14. Flujo de proceso de pago de impuestos.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de entrevista al propietario	107
Anexo 2. Cuestionario de entrevista al contador.....	108
Anexo 3. Cuestionario de encuestas a personal.....	109



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Autor: María Victoria Pacheco Rubira

Tutor: CPA. Johana Pilacuán Cadena

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado recopiló información sobre la empresa PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, en el cual se observaron debilidades en el desarrollo de las actividades diarias en el área de cobros y pagos por lo tanto se puso como objetivo de la investigación diseñar un manual de procedimientos de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de la empresa, con la finalidad que mejore métodos y herramientas de la misma. A fin de tener mayor conocimiento sobre la empresa se realizó una entrevista al Propietario Freddy Galarza y a la Administradora Deisy Fajardo, así como también una encuesta a los colaboradores de la empresa, además se realizó observaciones de las actividades que ejecutaban a diario, estos resultados consolidaron la propuesta. En la propuesta se indicaron las acciones a realizar en los procedimientos de los cobros y los pagos a fin de mejorar el desenvolvimiento de las personas implicadas en los mismos, ayudando así al aprovechamiento de sus recursos. Por las acotaciones realizadas se recomienda que se ponga en práctica los lineamientos del diseño de manual de procedimiento de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar y que este sea de conocimiento de los colaboradores de empresa para que los objetivos del manual puedan ser logrados y así optimizar la eficiencia de los actividades y responsabilidades de los colaboradores para lograr cambios que procuren lograr los objetivos trazados en la empresa.

Palabras Claves: Debilidades, manual de procedimientos, métodos, herramientas, eficiencia.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

**“DESIGN OF PROCEDURES FOR ACCOUNTS PAYABLE AND
ACCOUNTS RECEIVABLE FOR PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, IN
THE CITY OF GUAYAQUIL”**

Author: María Victoria Pacheco Rubira

Advisor: C.P.A. Johana Pilacuan

ABSTRACT

The research work carried out collected information on the company PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, in which weaknesses were observed in the development of daily activities in the area of collections and payments, therefore it was set as the objective of the research to design a manual of procedures for accounts receivable and accounts payable by the company, in order to improve its methods and tools. In order to have more knowledge about the company, an interview was carried out with the Owner Freddy Galarza and the Administrator Deisy Fajardo, as well as a survey of the company's employees, in addition to observations of the activities they carried out daily, these results consolidated the proposal. The proposal indicated the actions to be carried out in the procedures of collections and payments in order to improve the development of the people involved in them, thus helping to take advantage of their resources. Due to the measurements made, it is recommended that the guidelines of the procedure manual design of the accounts payable and accounts receivable be put into practice and that this is known to the company employees so that the objectives of the manual can be achieved and thus optimize the efficiency of the activities and responsibilities of employees to achieve changes that seek to achieve the objectives set in the company.

Keywords: Weaknesses, procedures manual, methods, tools, efficiency.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Perera & Baker, (2007) el 50% de los emprendimientos en el Ecuador fracasan durante sus cinco primeros años de vida. Esta situación se deriva de una serie de conflictos internos de las organizaciones ya sea falta de financiamiento, ausencia de procesos estandarizados que encarecen la producción de bienes o servicios; la nula o escasa formación administrativa de sus directores, las condiciones societarias, laborales o tributarias impuestas a las pequeñas entidad, etc.

Por este motivo, se plantea el siguiente proyecto de investigación denominado *“Diseño de manual de procedimientos de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador, en la ciudad de Guayaquil”*, que tiene como objetivo principal entregar a sus directivos una guía que le permita un adecuado manejo de las cuentas por cobrar y por pagar.

La empresa Piscina Soluciones Ecuador es una microempresa que nace como un emprendimiento familiar dedicado a la construcción y mantenimiento de piscinas, con la finalidad de brindarle soluciones de este tipo al público en general. Su creación y manejo administrativo se da de manera empírica por lo que no cuentan en la actualidad con procesos o procedimientos que guíen sus actividades operativas, sobre todo las relacionadas con el cobro y pago de facturas.

Los manuales de procedimientos son herramientas fundamentales para que las compañías realicen sus actividades de manera organizada y documentada, ofreciendo solidez en los procesos, ayudando a que sean más consistentes e integrales acorde con las necesidades de la empresa y el mercado en el cual esta se desenvuelve para alcanzar una mayor productividad. Para el desarrollo del tema se ha procedido a dividir el trabajo en los siguientes capítulos:

Capítulo I, en donde se define, justifica y establece la importancia del manual de procedimientos.

Capítulo II, Marco teórico en donde se revisan los fundamentos conceptuales relacionados al tema de investigación, la contextualización del problema con un breve análisis de la empresa que incluye la historia del negocio, sus departamentos, actividad económica, etc.

Capítulo III, en donde se establece la metodología de la investigación que permitirá conocer más a fondo el fenómeno. Estableciendo las herramientas con las cuales se recolectarán los datos y los resultados que serán la base para la construcción de la propuesta.

Capítulo IV, la propuesta en donde se detalla la construcción del manual de procedimientos de las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar de la empresa en mención en donde se incluirá los objetivos y los alcances así como también las tareas y responsabilidades de cada empleado de las áreas citadas, además de conclusiones y recomendaciones para la empresa, que permitirá un manejo más eficiente que se traduce en cada proceso, departamento, actividad.

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la investigación

1.1. Antecedentes del problema

Debido a la globalización, las empresas en el mundo deben innovar sus procesos para mejorar la calidad de los productos y servicios que comercializan, con la finalidad de mantenerse en el mercado. Para ello, las unidades de negocio deben trabajar hacia un mismo objetivo, alcanzando las metas corporativas fijadas por la alta dirección. Un aspecto importante dentro del manejo de las actividades del personal y que permiten llevar un control de los procesos son los manuales de procedimientos.

De acuerdo con Parreño H., (2012) se conoce como manual de procedimientos a las herramientas que describen las operaciones que realiza cada unidad de negocio y que involucran aspectos como la estructura de la empresa, personal, tecnología, comunicaciones, etc., a través de la cual es posible definir de manera clara las funciones de los colaboradores y los procesos. Estos manuales se diseñan con el objetivo de exponer las actividades para facilitar el trabajo y desempeño del personal.

En el ámbito empresarial es recomendable que se tomen las medidas necesarias para lograr la eficiencia administrativa y operativa, pues las entidades que no consideran estos aspectos tienden a presentar problemas con sus resultados, que pueden desencadenar pérdidas inesperadas y hasta su cierre, (Ceja, 1994).

1.2. Planteamiento del problema

Las micros, pequeñas y medianas empresas más conocidas como MiPymes, forman parte de esencial en el crecimiento económico de las sociedades. Para que

una compañía entre dentro de estos grupos es necesario que cumplan con una lista de condiciones; sin embargo, una característica en común se presenta en estos emprendimientos: el fracaso antes de los cinco primeros años de funcionamiento, (Pérez G., 2016).

En este sentido, los autores Perera & Baker, (2007) mencionan que este tipo de empresas suelen medir su eficiencia con la aplicación de indicadores financieros, pero a medida que se desarrollan y crecen tienden a utilizar medidas no financieras. Además, resaltan que cuando estos negocios no son administrados por sus propietarios, presentan mejores métodos que permiten una planificación, control y toma de decisiones oportunas. Cuando no ocurre de esta manera, presentan inconvenientes debido a la manera empírica en la que se llevan las actividades, por lo que su crecimiento se ve afectado, como se detalla a continuación:

- En España, el 80% de las empresas fracasan en los primeros cinco años de operaciones.
- En México, las empresas que tienen 10 años en el mercado empiezan a bajar sus niveles de operaciones, estancándose su crecimiento.
- En Estados Unidos, existe un promedio de seis años de vida de las MiPymes.
- En Chile, el 25% de las empresas con diez años en el mercado, desaparece al onceavo.
- En Ecuador, el 50% de los nuevos emprendimientos quiebran antes de los cinco primeros años de operaciones.

Los factores externos, son los que más afectan entre las que se encuentran: las políticas económicas y sociales que no favorecen el desarrollo productivo, el escaso apoyo gubernamental; los elevados costos e impuestos. Mientras que los factores internos que se pueden mencionar son la ausencia de planes de marketing, la

poca inversión en la calidad de los bienes y servicios que produce, el desconocimiento de los sistemas de control de gestión, la falta de planificación y experiencia administrativa, entre otras.

Según González S., (2003) en las empresas pequeñas que tienen un solo propietario, el proceso contable se centra su responsable, que conoce la naturaleza de su negocio. Esta situación se torna más compleja cuando la entidad crece y los dueños ya no pueden actuar por si solos como administradores, en donde la información y el control se constituyen en requisitos sustituibles para la toma de decisiones de los encargados de la dirección y ejecución de los proyectos empresariales.

Piscinas Soluciones Ecuador, es una microempresa, con dos años en el mercado ecuatoriano, dedicada a la venta de químicos y servicios personalizados de construcción, remodelación, reparación y mantenimiento en piscinas industriales, residenciales, comerciales así como también parques acuáticos y todo lo que abarca el área hidráulica, (funcionalidad y mejoramiento de los líquidos) con los más altos estándares de calidad llegando a nivel nacional en todo el Ecuador.

La compañía Piscinas Soluciones Ecuador se constituyó hace aproximadamente dos años, en el último periodo el volumen de las actividades ha incrementado, por ejemplo el número de colaboradores en razón de las propuestas de nuevos proyectos, además se espera la contratación de nuevos puestos para las áreas creadas. Por este motivo sus administradores buscan establecer mejores controles que les permitan tener una seguridad en el resultado de sus procesos. Esta compañía en la actualidad no cuenta con un manual de procedimientos por lo que este trabajo busca preparar una propuesta que responda a la ausencia de estas herramientas de

control en la compañía, que ha provocado ciertas situaciones en el último periodo tales como:

- Duplicidad en las funciones del personal.
- Ausencia de políticas que permitan establecer tiempos de cobro y pagos a proveedores.
- Pérdida de documentación.
- Retraso en el cumplimiento de obligaciones con las entidades de control.
- Registros equívocos en los despachos y cotizaciones.
- Productos sin codificación.

1.2.1. Formulación del problema.

- ¿Cuál es el impacto generado en la empresa Piscinas Soluciones Ecuador por la ausencia de un manual de procedimientos en las áreas de cobros y pagos?

1.2.2. Sistematización del problema.

- ¿Cómo afecta al personal la duplicidad de funciones generada por la ausencia del manual de procedimientos?
- ¿De qué manera incide la ausencia de políticas en los tiempos de cobro a clientes y pagos a proveedores?
- ¿De qué modo la falta de control en la clasificación de documentos afecta en los tiempos para ejecutar los procedimientos?
- ¿Cómo influye la ausencia de políticas establecidas en el área contable en el cumplimiento de obligaciones con las entidades de control?
- ¿Cómo afecta a las cotizaciones y despachos que el personal desconozca cierto nivel de productos?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

- Diseño de manual de procedimientos de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador, en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer las funciones del personal de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador de acuerdo al área y cargo al que pertenecen.
- Definir políticas para el cobro efectivo de la cartera de clientes y el pago a proveedores.
- Establecer procedimientos y políticas en relación a la clasificación de la información.
- Diseñar un calendario de obligaciones para el cumplimiento oportuno con las entidades de control según lo que dispone la normativa.
- Establecer una política de comunicación que permita difundir información acerca de los nuevos productos que se incorporen a la entidad.

1.4.Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica.

Teóricamente, el presente trabajo se justifica por ser una investigación realizada en base a fuentes secundarias y conceptualizaciones realizadas por autores como Koontz & Weihrich (2004) y otros, con los que se establecerán los pasos necesarios que permitirán la realización de la propuesta del manual de

procedimientos de cobros y pagos para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador. Con la revisión de los modelos propuestos por varios autores, se podrán identificar las debilidades que poseen los actuales procedimientos contables que actualmente afecta a las áreas administrativas, contables y de ventas.

Para enfrentar los grandes retos que exigen las negociaciones, la empresa necesita desarrollar mecanismos al interior de la misma que permitan enfocar sus esfuerzos organizacionales a ser más eficientes, y a conseguir condiciones de competitividad más consolidadas que soporten un entorno económico cada vez más agresivo. El manual servirá como una herramienta para estandarizar los métodos y procedimientos en las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar las áreas en mención.

Es importante la existencia de controles internos sobre las actividades que realiza el personal de las diversas áreas de la organización, porque esto permitirá que exista información fidedigna con la cual se pueda tomar buenas decisiones. Es de vital importancia, porque en el futuro si la empresa decide implementarlo la administración logrará detectar circunstancias que puedan afectar a la compañía.

Esta investigación tiene la finalidad de contribuir a que se lleve un adecuado proceso contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, el mismo que generará información adecuada y relevante de la situación financiera de la entidad.

1.4.2. Justificación práctica.

El diseño de un manual de procedimientos de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, beneficiará al propietario, contador, administrador, bodeguero y vendedor para que tengan claro cada una de las actividades que realizan en sus

puestos de trabajo, con el fin de que sean ejecutadas de manera eficiente y eficaz, para que la empresa alcance sus metas planteadas.

Además este diseño permitirá definir las funciones del personal y crear una cultura organizacional con una adecuada gestión financiera creando valores corporativos que motiven el trabajo individual y grupal para lograr el desarrollo y crecimiento de la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica.

Metodológicamente el presente trabajo se justifica en la práctica de diversas metodologías que reconocerán las causas y consecuencias del fenómeno, a través del diseño y de los enfoques. Los paradigmas o enfoques de la investigación abarcaran la metodología cualitativa o cuantitativa.

El enfoque cualitativo de la investigación es el relacionado a la medición de aspectos de la entidad que son cualificables, más no cuantificables, como es el caso de las percepciones sobre la importancia de un manual de funciones y procedimientos en la empresa Piscinas Soluciones Ecuador. Por otro lado, el enfoque cuantitativo mide factores que son cuantificables y que utilizan métodos estadísticos matemáticos para su tabulación, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). En esta investigación será aplicable un enfoque cualitativo y cuantitativo en razón de que se manejaran datos teóricos y numéricos que una vez recopilada la información necesaria se podrá realizar el análisis de la problemática.

1.5.Hipótesis

- El diseño de un manual de procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador contribuirá al correcto desempeño de las actividades y el logro de los objetivos de la entidad.

1.6.Variables

1.6.1. Variable independiente.

- Manual de procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

1.6.2. Variable dependiente.

- Correcto desempeño de las actividades y el logro de los objetivos de la entidad.

1.6.3. Operacionalización de la variable.

A continuación se presenta la operacionalización de las variables:

dependiente e independiente, con sus respectivas conceptualizaciones e índices de medición durante la investigación:

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Definición teórica	Fuente	Dimensión	Ítems o preguntas	Indicadores	Categoría	Instrumentos
A través del diseño de un manual de procedimientos de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador se tendrá un mayor control de las actividades del personal	Independiente Cuentas por pagar y cuentas por cobrar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros para determinada fecha. 2. Las Cuentas por Pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales, servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. 	https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/ https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-pagar https://definicion.de/desempeno/	Procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo afecta al personal la duplicidad de funciones generada por la ausencia del manual de procedimientos? 2. ¿De qué manera incide la ausencia de políticas en los tiempos de cobro a clientes y pagos a proveedores? 3. ¿De qué modo la falta de control en la clasificación de documentos afecta en los tiempos para ejecutar los procedimientos? 4. ¿Cómo influye la ausencia de políticas establecidas en el área contable en el cumplimiento de obligaciones con las entidades de control? 5. ¿Cómo afecta el desconocimiento de los productos en las cotizaciones y despachos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta al personal 2. Entrevista al propietario. 3. Observación del estado tributario. 4. Entrevista al Contador / Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno. 5. Normas Internacionales de Información Financiera, Normas Internacionales de Auditoría. 	Controles internos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario 2. Ficha de observación 3. Entrevista
	Dependiente Desempeño de las actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea”. 						

CAPÍTULO II

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes referenciales de la investigación

En el presente capítulo se plantean las teorías sobre las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, así como también sobre los manuales de procedimientos y funciones para las personas involucradas en el mismo. Se revisaron varias definiciones, con aspectos de cómo diseñar un manual, para lo cual se revisaron varias citas bibliográficas y diagramas de flujo y diagrama causa-efecto.

El tema investigado titulado “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez”, menciona que para que se conserven las relaciones comerciales con los clientes, es necesario que se ofrezca crédito. Como resultado de las ventas otorgadas a crédito, se obtienen las cuentas por cobrar, que generalmente se basan en un número determinado de días para el pago, y otras condiciones previamente establecidas. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa” (CABRERA, 2017)

Haydee Guadalupe Méndez Hernández, en su Tesis: Diseño e Implementación del Manual de Procedimientos de una Compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos, nos indica la siguiente problemática:

En la compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos cuando surgen procesos que involucran varios puestos del mismo y de diferentes departamentos, los empleados evaden ciertas obligaciones y responsabilidades que les corresponden argumentando que esa actividad no corresponde a su puesto esto es debido a que cuando la compañía creció al grado que está ahora no hubo una buena

administración y planeación de la misma y no se le capacitó a la gente para desarrollar el trabajo actual, lo cual conlleva a que la persona interesada realice las funciones y actividades de las demás personas para poder finalizar el proceso, esto genera que la persona descuide su trabajo por tratar de finalizar el otro y que la carga de trabajo de esta se acumule y atrase a demás personas que dependen de ella para realizar las actividades correspondientes lo cual se ve reflejando en el tiempo estimado para cada actividad se extienda y el costo económico de la misma aumente. (Hernandez, 2003)

2.2.Marco teórico

2.2.1. La contabilidad.

Se conoce como Contabilidad a la disciplina encargada de clasificar y resumir, en términos monetarios, todas las operaciones que realizan los comerciantes de bienes o servicios, para interpretar sus resultados, (Amat, 2008). Para Piscinas Soluciones Ecuador es importante el manejo adecuado de su contabilidad debido a que implica mantener los registros de compras y ventas ordenados y clasificados en forma correcta considerando que son la fuente principal para emitir resultados razonables en los saldos de los estados financieros, a su vez el propietario conocerá en detalle la situación actual de su negocio.

2.2.1.1.Importancia de la contabilidad.

Es una herramienta usada por los administradores para evaluar el grado de nivel económico que actualmente posee la compañía, y de esa manera emprender planes de acciones en momentos de incertidumbre provocado por factores externos en el mercado. La contabilidad debe ser aplicada en todo tipo de empresas ya sean

estas pequeñas, medianas o grandes, ya que todas ellas independiente de la actividad que ejerzan requiere que se tenga un control financiero de los recursos (Gavelán I., 2016)

Piscinas Soluciones es una empresa que requiere de un correcto manejo de la información contable, ya que los usuarios de la información financiera no solo son internos (propietarios, colaboradores) sino que también son externos (Entidades de control, accionistas) y por lo tanto son el reflejo de la situación del negocio para tomar decisiones oportunas. El manejo adecuado de la información contable, sobre todo de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar permitirá a la compañía tomar decisiones en cuanto a la gestión de la cartera, tiempos de cobranza, apalancamiento con proveedores y financiero.

2.2.2. Estados Financieros Básicos.

2.2.2.1. Balance de Situación.

Se denomina balance general o balance contable, informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un período contable determinado, (Amat, 2008). El balance de situación inicial o balance general retrata el estado de la empresa durante un determinado ciclo contable, por lo tanto su información debe ser veraz, confiable y oportuna, características que solo se logran con un adecuado manejo de los documentos fuente.

2.2.2.2. Estado de resultados.

Conocido como estado de pérdidas y ganancias, informa acerca de los ingresos, los gastos y las ganancias o pérdidas de una entidad en un período de tiempo determinado, (Amat, 2008). En otras palabras corresponde a la totalidad de

las ventas y gastos o costos que hayan obtenido Piscinas Soluciones Ecuador durante un ciclo contable. Los gastos deben estar segregados de acuerdo a su naturaleza ya sea por ventas, administración, financieros y otros.

2.2.2.3.Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Explica las variaciones de los fondos propios o patrimonio neto de la entidad en el transcurso de un período contable, (Amat, 2008). Constituye el reflejo de las operaciones de la empresa que desencadenan en las cuentas de afectación de patrimonio, ya sea por obtenciones de utilidades, pérdidas, dividendos pagados, etc.

2.2.2.4.Estado de flujos de efectivo.

Trata acerca de los movimientos del efectivo de la entidad, en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengo y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación, (Amat, 2008). El estado de flujos de efectivo le permite a la empresa Piscinas Soluciones conocer el nivel de liquidez manejado y hacia donde se han desembolsado los rubros. Evidenciando la capacidad de la empresa para administrar su recurso líquido, en donde se divide de acuerdo a la naturaleza ya sea por operaciones, financiamiento o inversión.

2.2.3. Análisis de los estados financieros.

El análisis de los estados financieros, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. De esta forma, desde una perspectiva interna, la dirección de la empresa podrá ir tomando las decisiones para corregir los puntos débiles que

amenazan su futuro y permanencia. Los usuarios del análisis de los estados financieros son:

- Las entidades de crédito,
- Los accionistas,
- Los proveedores,
- Los clientes,
- Los empleados,
- Los auditores,
- Los asesores,
- Los analistas financieros,
- La administración pública,
- La competencia,
- Los inversores y potenciales compradores de la entidad, (Amat, 2008).

Se denominaran usuarios de la información financiera de Piscinas Soluciones Ecuador al propietario, socios, colaboradores, clientes, proveedores, futuros accionistas y las entidades de control como el Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo, etc.

2.2.3.1. Activo corriente.

En términos contables, cuando se analiza el balance de situación de una empresa, es posible diferenciar el activo, pasivos y patrimonio neto. Dentro del activo, se encuentra el activo corriente, que es el activo que se hace efectivo a corto plazo y el activo no corriente, que es el activo que se hace efectivos en un periodo superior a un año, (Samper A., 2016). El activo corriente, también llamado activo circulante o líquido, es el activo de una empresa que puede hacerse efectivo en

menos de doce meses. Además, se define que el activo corriente son todos los recursos que son necesarios para realizar las actividades del día a día de la empresa. Se conoce como corriente porque es un tipo de activo que se encuentra en continuo movimiento, puede venderse, utilizarse, convertirse en dinero líquido o entregarse como pago sin demasiada dificultad.

2.2.3.2. Clasificación del activo corriente.

Dentro de la clasificación del activo corriente se pueden mencionar las siguientes cuentas contables:

- Activos no corrientes mantenidos para la venta,
- Existencias,
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar,
- Inversiones financieras a corto plazo,
- Otros.

Para Piscinas Soluciones Ecuador constituye todos los rubros que pueden venderse o consumirse en el período contable ya sea el efectivo, el dinero en bancos, las cuentas por cobrar, las inversiones, etc.

2.2.3.3. Financiamiento del activo corriente

Con la finalidad de determinar de qué manera se puede financiar el activo corriente, es importante conocer el concepto de fondo de maniobra, que es la parte del activo corriente que se financia con el pasivo no corriente, o lo que es lo mismo, los activos líquidos que se financian con recursos a largo plazo. Se puede decir que el fondo de maniobra es el excedente que resulta de los activos corrientes de la empresa y que se calcula de dos formas:

- Fondo de maniobra= Activo corriente – Pasivo corriente
- Fondo de maniobra= (Patrimonio neto + Pasivo no corriente) – Activo no corriente

Es decir, que para el buen funcionamiento de la entidad, el activo corriente debe ser mayor que el pasivo corriente, es decir, que los recursos disponibles (activo corriente) deben ser mayores que las deudas a corto plazo (pasivo corriente) para poder cubrirlas. Sin embargo, se pueden presentar las siguientes situaciones:

- Pasivo corriente mayor que el activo corriente: es una situación peligrosa, ya que implica que la entidad posee más deudas a corto plazo que recursos para poder pagarlas.
- Activo corriente igual que el pasivo corriente: quiere decir que existe un punto de equilibrio entre la liquidez de la empresa y sus obligaciones, sin embargo, si alguno de los deudores no cancelan sus obligaciones quiere decir que los activos líquidos se convertirían en inferiores a las deudas a corto plazo y por consiguiente se regresaría a la situación anteriormente mencionada.

El balance de situación de una entidad, se representa calculando el activo que es igual al pasivo más el patrimonio neto.

Por el contrario, el fondo de maniobra, es el activo circulante (o corriente) menos el pasivo corriente (que son las deudas exigibles a corto plazo). Al activo no corriente anteriormente se le conocía como activo fijo, (Samper A., 2016)

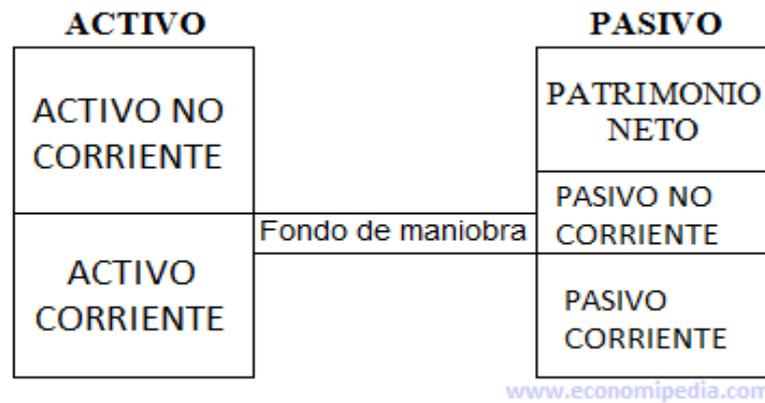


Figura 1. Fondo de maniobra – financiamiento del activo corriente. Tomado de (Samper A., 2016).

Conocer el fondo de maniobra – financiamiento del activo corriente que posee la entidad en estudio es importante porque permite conocer la liquidez que maneja la empresa o la situación real que tiene la empresa para responder ante sus obligaciones corrientes.

2.2.4. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se originan ya sea por ventas, prestación de servicios u otorgamiento de préstamos. Las mismas que representan el crédito que concede una entidad a sus clientes, mediante un acuerdo de pago en un plazo determinado. (Romero A. , 2012).

Por su parte, (Ortega, 2000), define estas cuentas como un empleo de la administración financiera del capital de trabajo, ya que orienta los elementos de una empresa para incrementar su patrimonio y así reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través del manejo óptimo de políticas de crédito comercial otorgado a clientes y la política de cobros.

En el caso de la empresa, las cuentas por cobrar que componen este rubro corresponden a los valores pendientes de cobro de los clientes, ya sea por concepto de mantenimiento de piscinas, construcción de espacios o venta de productos

químicos para su limpieza. También se consideran las cuentas por cobrar a relacionados y al personal por concepto de préstamos.

2.2.4.1. Irregularidades en cuentas por Cobrar

2.2.4.2. Cuentas por Cobrar.

Muchas irregularidades en cuentas por cobrar, provienen de la práctica denominada centrífuga o lapping, que se inicia con la apropiación ilícita de los fondos y la omisión de abonar el pago efectuado por el cliente. En otros términos, es un método para ocultar un faltante que se origina al apropiarse indebidamente de los pagos de clientes, cubriendo el faltante de un primer cliente con el pago que efectúe un segundo cliente y así sucesivamente. Existe otra práctica de menor relevancia denominada tejedora o iting, que consiste en una manipulación para ocultar un faltante en caja durante el tiempo que se demora un cheque en ser cobrado en el banco o tratar de impedir que sea descubierto el faltante mediante la emisión de un cheque carente de fondos que luego puede ser reemplazado por otro.

Generalmente estos sistemas se van complicando para el infractor, de tal manera que a la postre salen a flote las irregularidades. En cuanto al método de la centrífuga, se pueden descubrir las irregularidades cotejando las partidas individuales que aparecen en los duplicados de los depósitos debidamente autenticados, contra el libro de caja y las cuentas individuales de los clientes o mediante la confirmación de los saldos de las cuentas. Para la tejedora o iting las irregularidades son detectables mediante las conciliaciones bancarias y el análisis de las transacciones del mismo orden.

Las cuentas por cobrar pueden ser afectadas indebidamente por hechos tales como:

- Mediante la reducción de los créditos por ventas o ingresos y de manera semejante con los cargos a cuentas por cobrar.
- Omitiendo registrar créditos por ventas o ingresos e igualmente con los cargos a cuentas por cobrar, tanto en los registros individuales como en las cuentas control o colectivas.
- Registrando créditos o abonos impropios o ficticios en las cuentas personales de funcionarios o empleados, por sueldos, gratificaciones, asignaciones para gastos, etc., con el objeto de compensar cargos indebidos por efectivo u otros conceptos.
- Registrando valores ficticios en las cuentas de control, en las cuentas individuales o en ambas, aparentando que tales valores representan créditos o abonos por devoluciones, bonificaciones, rebajas o retiro de cuentas incobrables.

En este caso es importante que la empresa tenga un control sobre la cartera pues implica el hecho de que resulten incobrables las cuentas pendientes que desencadenaría un problema de liquidez para el negocio. Partiendo de un correcto control se sugiere el manejo de políticas estrictas que permitan mantener un manejo óptimo de los recursos financieros de Piscinas Soluciones Ecuador.

2.2.4.3. Detección de irregularidades en cuentas por cobrar.

Existen una serie de procedimientos para detectar las irregularidades presentadas en las cuentas por cobrar, siendo el método más idóneo la confirmación de saldos. Es necesario que se ejerza un control constante sobre este rubro, debido a que son generalmente los auditores los encargados de realizar esta actividad, dependiente de su dictamen se afectarán los resultados de la gestión administrativa

Cuando los auditores no puede realizarlo de manera directa con el cliente, se aplican procedimientos de reemplazo, en donde se ejecutan pruebas de control

interno, mediante un examen detallado de las ventas, documentación y otros (Gaitán, 2015).

La detección de las irregularidades de las cuentas por cobrar es clave para una adecuada gestión de cobro y para la prevención de fraudes. El hecho de que Piscinas Soluciones Ecuador no cuente con un manual de procedimientos y funciones debidamente sustentados, genera un ambiente de oportunidad para el cometimiento de actividades como el jineteo de fondos, la adulteración de documentos, entre otros fraudes laborales que perjudican económicamente el desarrollo y crecimiento del negocio.

2.2.5. Cuentas por pagar.

Las cuentas por pagar son aquellos pasivos o deudas que posee la empresa en un período determinado, por la adquisición de bienes y servicios realizada a los proveedores y las cuales están relacionadas con el giro principal de la empresa, es decir que constituyen todas las acreencias que contrae la empresa durante su operatividad. (Ramírez Millán, 2009)

Son las deudas contraídas por la empresa por mercancías compradas a crédito, la cual está amparada generalmente por una factura, y la cual debemos cancelar, generalmente, en un lapso menor de un año. (Maldonado)

Según Javier Romero la cuenta por pagar u obligación “Es una exigencia económica, identificada en el momento actual, de cumplir en el futuro una responsabilidad adquirida por la entidad”. (Romero J. , 2012)

Las cuentas por pagar de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador corresponden a los valores pendientes de pago por las obligaciones contraídas, tanto en el aspecto de las operaciones, financiamiento e inversiones. Lo que implica los

rubros por cancelar a las entidades de control, proveedores y colaboradores, derivados de las compras de inventario, obligaciones con entidades de control y personal.

2.2.6. Los procedimientos.

De acuerdo con la Universidad Javeriana (2014) los procedimientos son una descripción de las actividades ejecutadas dentro de los procesos involucrando a las personas, normas y otros aspectos técnicos. Para ello se deben realizar preguntas acerca de qué se hace, cómo se hace y quién lo hace. Es la representación de la gestión administrativa, ya que define metódicamente las operaciones y los pasos que deben realizar los colaboradores de la entidad. Los manuales de procedimientos se dividen en:

- Procedimientos por labores o trabajos individuales.
- Procedimientos por departamentos.
- Procedimientos de un área de determinada, por ejemplo: finanzas, producción, ventas, etc.

Los objetivos de los procedimientos contables son:

- Evidenciar un crecimiento sostenible de la entidad.
- Exponer las funciones y responsabilidades de los colaboradores.
- Contratar un sistema contable.
- Mostrar un proceso informativo acerca de las operaciones.
- Establecer un mecanismo para la evaluación y autocontrol de las operaciones.
- Contar con un presupuestario para ejecutar los planes de operación futuros.
- Disponer de controles para el desarrollo de las actividades del personal.

La empresa Piscinas Soluciones no cuenta con procedimientos específicos detallados a través de un manual por medio del cual el personal pueda basarse para desarrollar sus actividades de manera eficiente. Actualmente se realizan de manera empírica de acuerdo a las necesidades de la compañía.

2.2.6.1.Los procedimientos contables.

Un procedimiento es una serie de pasos, que se encuentran claramente definidos por medio de los cuales es posible trabajar de manera correcta y que disminuyen las probabilidades de presentar errores o accidentes, (Riquelme, 2016).

En otras palabras los procedimientos contables, corresponden a las actividades del departamento de contabilidad para el registro, análisis y entrega de información contable.

2.2.6.2.Componentes de los procedimientos contables.

De acuerdo con Riquelme, (2016) los procedimientos escritos deben componer los siguientes elementos:

- Propósito: consiste en una breve explicación del por qué se elabora el documento.
- Alcance: determina qué aspectos abarca el procedimiento.
- Definiciones: se desarrollan conceptos que son claves dentro de los procedimientos.
- Referencias: se colocan referencias con procedimientos alternos en la entidad, o como se enlazan.
- Responsabilidades: se definen las personas que ejecutarán el procedimiento y sus funciones.

- **Requerimientos:** se explican los pasos y los recursos que permitan para ejecutar los procedimientos.
- **Anexos:** se añaden los flujos de procesos que se deben seguir para ejecutar el procedimiento.

Todos estos puntos serán aplicados directamente al giro de negocio de la empresa en la propuesta desarrollada en el capítulo final.

2.2.7. Manuales de procedimientos.

Son herramientas que forman parte del sistemas de control interno, que le permite a la empresa contar con información clara, ordenada, e integral con instrucciones, con las responsabilidades de las personas de la entidad y la suficiente información sobre políticas y procedimientos relacionados a las actividades que se realizan en una organización (Gómez, 2001). Para el diseño de control interno, las entidades se encargan de preparar estos procedimientos en base a las actividades que realizan sus colaboradores en cada una de las áreas (Gómez, 2001).

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. (Ceja, 1994)

Los manuales de procedimientos son importantes porque le permitirán al personal de la entidad contar con una herramienta para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades y a su vez brindar a la alta dirección seguridad y garantía de los mismos, bajo las políticas establecidas, respetando niveles jerárquicos y funciones de acuerdo al cargo.

2.2.8. Manuales o guías de control interno.

Según Leonard Willian Patrick asegura que “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden” (Patrick, 1990). Por lo que se debe destacar el hecho de que si se aplican controles internos de manera organizada, entonces será posible que todas las áreas se interrelacionen de forma positiva.

Entonces, se puede mencionar que los manuales de control interno corresponden al conjunto de los elementos básicos que permiten que las actividades funciones adecuadamente. Su desarrollo debe ser explícitamente contemplado dentro de la planificación estratégica, con el ánimo de que se faciliten los procesos de actualización constantemente. Estas deben darse según el requerimiento de la entidad.

Cuando existan los manuales de procedimientos es necesario que se enlacen con las políticas internas, los procedimientos y las actividades que ejecuta el personal. Esto ayudará a que se cuente con información confiable, que no tenga errores o fraudes.

2.2.8.1. Los procesos.

De acuerdo con Peppar (2014) los procesos se dividen de acuerdo al tipo al que se dirigen como por ejemplo: estratégicos, claves o de apoyo. Se conocen como procesos claves a los que se dirigen al área operativa, un ejemplo de es el de compras, ventas, etc. Se conocen como procesos estratégicos a los que permiten implementar estrategias y definir objetivos de la organización. Los procesos de apoyo también conocidos como soporte son los que sirven para el proceso de capacitación, logística, sistemas, etc.

Los procesos que se siguen dentro del proyecto en curso se relacionarán al área de cobros y pagos, sin embargo, afecta al giro del negocio en su totalidad pues se manejan recursos que le permiten a la entidad en su conjunto desarrollarse.

2.2.8.2. Flujos de procesos.

Corresponde a la imagen gráfica de los procesos, de algoritmos o de sistemas informáticos. Son empleados en algunas áreas de estudio, de documentación, de mejoramiento, de planificación y de comunicación, que muchas veces son complejos pero visualmente se expresan claramente. Se utilizan figuras geométricas como óvalos, rectángulos y demás que permiten definir los pasos, y la conexión de los mismos mediante flechas que establecen secuencias. Varían según el tipo que se requiera. Las principales ventajas de contar con los diagramas de flujos de procesos son:

- Permite que cada funcionario de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder detectar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre el departamento y los empleados de la empresa.

Debido a que las personas que forman parte de la entidad se relacionan con los procesos, se convierten en aportantes para mejorar los procesos mediante ideas que los optimizan:

- Proporcionando la información sobre las actividades y facilitan formar a nuevos miembros de la empresa.
- Permiten obtener la participación de todo el personal, motivándolos a mejorar sus tiempos de ejecución ahorrando tiempo y costos.

Las imágenes más utilizadas para representarlos son las siguientes:

Tabla 2.

Símbolos de un diagrama de flujo

INICIO O FIN		Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
EMPLEADO RESPONSABLE - DEPENDENCIA		En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
DECISIÓN		Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
ARCHIVO		Archivo del documento.
CONECTOR DE ACTIVIDADES		Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (Lleva en el interior la letra de la actividad).
CONECTOR DE FIN DE PÁGINA		Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA		Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
DOCUMENTO		Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
BLOQUE DOCUMENTOS		Para indicar copias múltiples.
REMISION A OTRO PROCEDIMIENTO		Lleva el código del procedimiento a seguir.
CINTA MAGNÉTICA		Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
TIRA DE SUMADORA		Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

Fuente: (2014)

Elaborado por: La Autora

2.2.9. Los Ratios Financieros

Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean

éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros.

2.2.9.1. Ratio de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

2.2.9.2. Ratio prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

2.2.9.3. Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

Razones básicas:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}} = \text{días}$$

2.2.9.4. Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

Período de cobros o rotación anual

Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de cobranzas:

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO} \times 360}{\text{VENTAS}} \uparrow \text{ días}$$

2.2.9.5. Período promedio de pago a proveedores

Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado. Una práctica usual es buscar

que el número de días de pago sea mayor, aunque debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de «buena paga» con sus proveedores de materia prima. En épocas inflacionarias debe descargarse parte de la pérdida de poder adquisitivo del dinero en los proveedores, comprándoles a crédito. Período de pagos o rotación anual: En forma similar a los ratios anteriores, este índice puede ser calculado como días promedio o rotaciones al año para pagar las deudas. (Guzmán, 2005)

$$\text{PERIODO PAGO A PROV} = \frac{\text{CTAS. x PAGAR (PROMEDIO)} \cdot 360}{\text{COMPRAS A PROVEEDORES}} \uparrow \text{ días}$$

2.3. Marco contextual

2.3.1. Antecedentes de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador.

Piscinas Soluciones Ecuador S.A. es una compañía privada categorizado como pymes en personas naturales, que nace como un negocio familiar, dedicados a la venta de productos químicos para el tratamiento en el área hidráulica (aprovechamiento de las aguas) así como también dedicada a proporcionar un servicio personalizado que incluye el sector de la construcción, remodelación, reparación y mantenimiento en piscinas industriales, residenciales, comerciales así como también parques acuáticos, constituida desde el 24 de marzo de 2017 y está conformada por el Propietario, el contador y 3 colaboradores que forman el grupo operativo y administrativo.

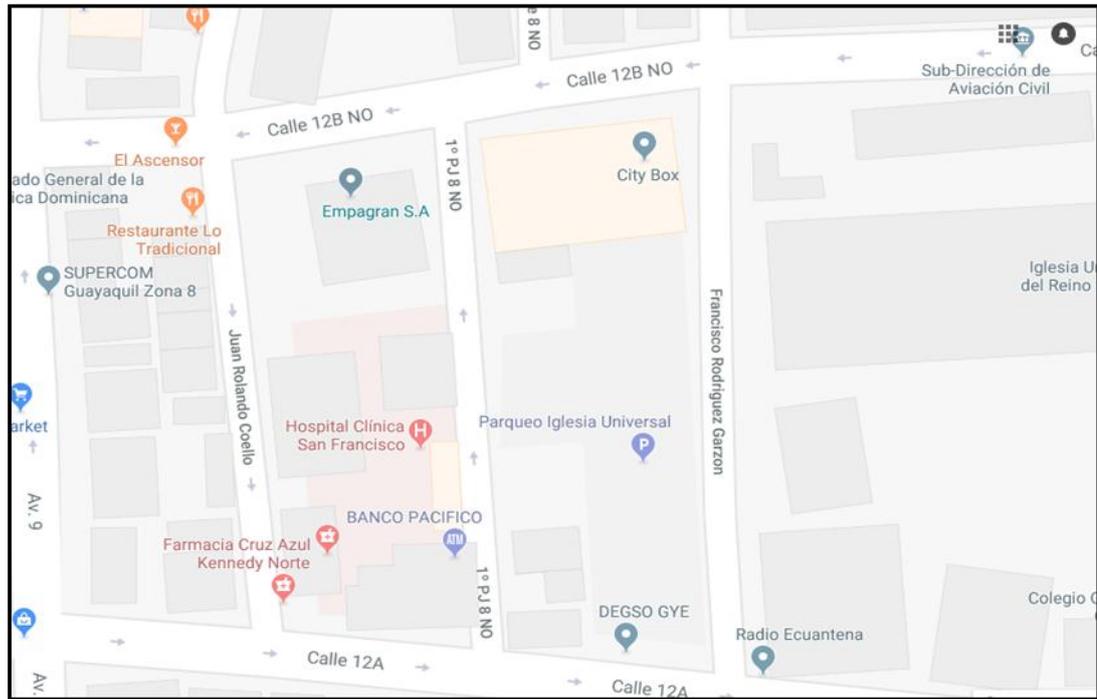


Figura 2. Croquis ubicación Piscinas Soluciones Ecuador.

Datos:

- Razón Social: Fajardo Chávez Deisy Luz
- Nombre Comercial: Piscinas Soluciones Ecuador
- Estado: Activo
- Clase de Contribuyente: Otros
- Tipo Contribuyente: Personal
- Categoría mi PYMES: Micro
- Localidad: Guayas; Guayaquil
- Dirección: Cdla. Kennedy Norte Mz. 206 Sol.1 Edificio Mack 2do Piso
frente a las Bodegas de City Box
- Teléfono: 0978936694-0987971752
- Correo Electrónico: piscinassolucionesecuador@gmail.com
- Ruc: 0922293386001

- Fecha de Incorporación: 23-marzo-2017

2.3.2. Actividades de la empresa.

Actualmente la compañía ofrece sus productos con más fuerza a la ciudad de Guayaquil pero también llega a los sectores de la sierra y el oriente, tiene una participación pequeña dentro del mercado ecuatoriano; pero satisface todas las necesidades y exigencias de sus clientes, con una gran variedad de productos y servicio personalizado para la construcción y remodelación de sus piscinas.

2.3.3. Competidores y clientes.

Un competidor a nivel mundial es Ercros, este se dedica al negocio del mantenimiento de piscinas y productos químicos desde hace más de 40 años, ellos tienen muchos años de experiencia en el tratamiento químico del agua para piscina y son líderes en ventas en el sector de Europa. A nivel nacional el competidor más importante es INMERA S.A. esta es una empresa ecuatoriana dedicada a la compra y venta de por mayor y menor de productos químicos, así como también al mantenimiento y elaboración de piscinas con casa matriz en Ecuador en la capital Quito fundada en el año 1979.

En los últimos meses la empresa está creciendo y tiene acogida por referidos así como también ha tenido mucha acogida por sus promociones las cuales se publican en todas las redes sociales que en la actualidad están en boga como son Facebook, Instagram y WhatsApp en estos medios se publican la amplia variedad de modelos de piscinas que construye así como también una gama completa de productos químicos.

2.3.4. Estructura organizacional.

PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR

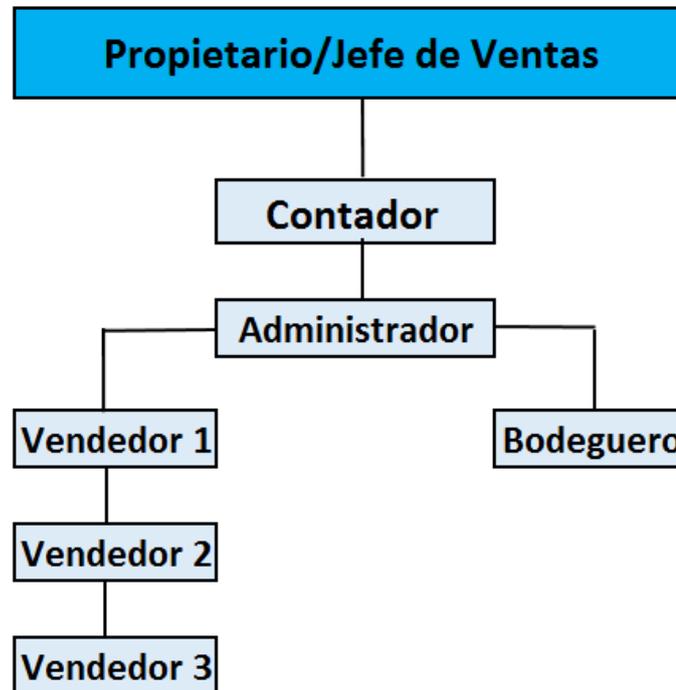


Figura 3. Organigrama empresarial Piscinas Soluciones Ecuador

2.3.5. Misión.

Ser el mejor atendiendo las necesidades del sector hidráulico mediante la distribución de productos de la más alta calidad, prestando un servicio integral y personalizado a nuestros clientes, con el mejor precio posible, ofreciendo además a nuestros clientes asesoramiento con parámetros de transparencia, eficiencia y dinamismo.

2.3.6. Visión de la empresa.

Ser una empresa reconocida a nivel nacional y líder en la distribución de productos y pionera en desarrollo de proyectos, manteniendo los niveles más altos de estándares de atención y tecnología para la satisfacción con nuestros clientes.

2.3.7. Valores corporativos.

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Confianza
- Compromiso con nuestros clientes
- Respeto
- Liderazgo
- Honestidad

2.4.Marco conceptual

- Activo corriente.- “es el activo que se convierte de manera fácil en dinero dentro de un período contable” (Samper A., 2016).
- Organigrama: “corresponde a un gráfico de la organización que detallada las jerarquías y da una idea de sus funciones”.
- Contabilidad.- “ciencia que se dedica al manejo de las operaciones transaccionales de los contribuyentes”, (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), 2015).
- Procedimiento.- Se refiere a la acción de proceder.

2.5.Marco legal

Toda empresa que inicia un negocio nuevo debe de asesorarse con ciertos marcos legales con la finalidad de minimizar riesgos, por esta razón es importante conocer las principales leyes y normas que impactan el negocio, estos marcos legales nos dan a conocer los límites y reglas de la actividad que se propone y realiza. En Ecuador llevar contabilidad es obligación de todas sociedades y de las personas naturales en función de actividad propia y acorde a los montos de capital, ingresos y gastos que establece el Servicio de Rentas Internas.

A continuación citamos algunas de las leyes más relevantes para el giro de negocio de Piscinas Soluciones Ecuador:

2.5.1. Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.

Con la finalidad de dar cumplimiento con las obligaciones tributarias que se mantiene con el Estado y para poder convivir en una sociedad más justa y equitativa donde la riqueza generada se distribuya de manera uniforme se debe acatar la ley de régimen tributario. La obligación tributaria se entiende como el vínculo jurídico existente del Estado y de los contribuyentes por este medio se aporta a la sociedad a través del pago de los impuestos, según el siguiente artículo que nos indica lo siguiente:

- “Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento,

incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares” (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019).

“Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible” (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019).

- “Art.11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Jurídica especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser

contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, 2018)

2.5.2. El Registro Único de Contribuyentes.

La persona natural que emprenda un negocio debe de obtener su RUC, este documento identifica a las personas naturales que realizan una actividad económica de forma legal, el plazo máximo para obtenerlo es de 30 días hábiles después de haber iniciado sus actividades esto lo podemos constatar en el siguiente artículo:

- “Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria. - Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan

ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes” (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019).

2.5.3. Las Normas Internacionales de Información Financiera.

Al aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que son un conjunto de normas contables emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) se facilita conocer la situación financiera y económica de la empresa a los propietarios, administradores, el Estado, la banca proveedores e inversionistas para la toma correcta de decisiones.

En Ecuador las normas vigentes para llevar contabilidad son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), los análisis financieros se ejecutarán en base a los lineamientos expuestos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.

En consecuencia, la contabilidad llevada en la empresa Piscinas Soluciones Ecuador debe estar alineada a las Normas Internacionales de Información Financiera, la cual garantizará que la información que se presenta en los estados financieros será confiable y mostrará la situación real de la misma.

2.5.4. Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1)

Presentación de estados financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos

generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

Alcance

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2.5.5. Norma Internacional de Contabilidad (NIC 18)

Ingresos de Actividades Ordinarias

El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad.

Alcance

Esta Norma debe ser aplicada al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

(a) venta de bienes;

(b) la prestación de servicios; y

(c) el uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías y dividendos.

CAPÍTULO III

3. Metodología de la investigación

Se conoce como investigación al conjunto de los procesos que se realizan para conocer sobre un fenómeno y establecer posibles soluciones, (Baena Paz, 2017). Dependiendo de su objetivo la investigación puede ser de tipo científico o no, esto según ciertas características como: concepción, componentes, viabilidad, factibilidad, etc. Por otro lado, Hernández S., Fernández C. y Baptista L., (2014) establecen que estas actividades se orientan a despejar premisas que resultan de las problemáticas. El presente proyecto se basa en determinar los principales problemas que tiene la compañía Piscinas Soluciones Ecuador por la ausencia de manuales de procedimientos, para lo cual se establecen las siguientes teorías:

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se refiere a la forma en la cual se procederá para obtener información que facilite el análisis de los datos, se pueden mencionar dos tipos: el cualitativo y el cuantitativo, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). En cuanto al enfoque cualitativo se encarga de medir aspectos que se pueden cualificar, como el porqué de las situaciones; mientras que la cuantitativa busca medir en términos numéricos las percepciones o situaciones. Para el caso de este trabajo se aplicará un enfoque mixto de investigación por el tipo de datos que se manejarán. Es cualitativo porque se analizarán los actuales procedimientos empíricos de la empresa Piscinas Soluciones, con la finalidad de detallarlos mediante un manual. También será cuantitativo porque se elaboraron encuestas y gráficos estadísticos.

3.2. Diseño de la investigación

Se conoce como diseño de la investigación “al conjunto de estrategias utilizadas para obtener la información sobre el fenómeno” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Es decir, son los pasos a seguir para obtener los datos que permitan analizar la situación que enfrenta Piscinas Soluciones Ecuador en relación al manejo de las cuentas por cobrar y por pagar.

El diseño será de tipo descriptivo, explicativa, documental, analítica y de campo, adicionalmente se recopilarán datos de fuentes directas como son el personal y propietario del negocio.

3.3. Tipo de investigación

Los tipos de investigación son las maneras de llegar al fenómeno, (Niño R., 2011). Estos permiten detallar los aspectos relacionados a la problemática. Se aplicará:

La investigación de campo, por medio de la que se recopilará la información de fuentes primarias (personal) e indirectas (libros, documentos). Esta se realizará directamente en el lugar de la empresa Piscinas Soluciones, con la finalidad de revisar los procedimientos y procesos ejecutados, que aunque son empíricos, se necesitan observar para establecer los lineamientos para las cuentas por pagar y cobrar.

La investigación de corte documental, que busca realizar un análisis de libros, expertos y otros (Elizondo López, 2002). En el presente proyecto se procederá a realizar una revisión de otros proyectos de titulación en donde los temas se relacionan con el desarrollo de manuales de procesos y procedimientos, aclarando la forma en la que se debe proceder, comparando la metodología utilizada para el

modelo de negocio de cada caso. Además se han podido extraer teorías de destacados autores que permiten fundamentar la propuesta relacionada a la necesidad de elaborar procesos enfocados en las áreas de cuentas por pagar y cobrar.

La investigación descriptiva y explicativa por medio de la que se describirán las características de los fenómenos para comprender su situación actual y proponer soluciones viables, (Niño R., 2011). Se describirán los procedimientos que se siguen para la elaboración de los flujogramas correspondientes a las actividades del personal en relación al componente de cobros y pagos, para posteriormente explicar las políticas que se deben implementar a fin de mejorar la calidad de las actividades contables.

La investigación analítica es un procedimiento complejo que consiste en establecer la comparación entre las variables, en referencia a la hipótesis que se espera probar o invalidar (Niño R., 2011). Es decir, permite realizar un análisis a la causa del problema para determinar si realmente puede generar una determinada consecuencia.

3.4.Población y muestra

3.4.1. Población.

Según Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014) la población es la agrupación de personas, casos u objetos que poseen similares características, por lo que el investigador puede decidir analizarlos en grupo o por separados. La población se divide en finita e infinita. Población finita es aquella, que se puede medir o contar, mientras que la infinita no puede ser cuantificada.

Piscinas Soluciones Ecuador al ser una compañía con poco tiempo en el mercado y que se encuentra en crecimiento, posee una población finita con diez colaboradores, distribuidos en los siguientes cargos:

Tabla 3.
Población

CARGO	CANTIDAD
Jefe de Ventas/Propietario	1
Contador	1
Administradora	1
Bodeguero	1
Operaciones	3
Vendedor	3
TOTAL	10

3.4.2. Muestra.

Se conoce como muestra a una representación significativa de la población que puede ser obtenida mediante fórmula o por selección del investigador, (León García & Montero García-Celay, 2011). Los muestreos se clasifican en: probabilístico y no probabilístico. Para el caso de esta investigación no será necesaria la muestra pues se tiene acceso a todos los elementos de la población.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas son utilizadas para la recopilación de información, se apoyan en instrumentos mediante los cuales se podrá obtener los datos necesarios y relevantes

de la investigación, (Baena Paz, 2017). En esta investigación se aplicarán: encuestas, entrevistas y fichas de observación.

3.5.1. La encuesta.

La encuesta es una técnica de investigación por medio de la que se recopilan datos de población con la aplicación de cuestionarios de preguntas cerradas, que son fácilmente interpretados, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). En el presente trabajo de investigación se espera realizar las encuestas al personal que colabora en la empresa Piscinas Soluciones, con la finalidad de establecer la necesidad de proponer una herramienta que les permita realizar su trabajo de manera más eficiente.

3.5.1.1. Escala de Likert.

Se procederá a aplicar un modelo de evaluación denominado como SERVQUAL, las cuales se componen de una serie de preguntas relacionadas a la problemática investigada, con el uso de una escala que mide rangos que van desde “muy de acuerdo” hasta el “muy en desacuerdo”, (Briones, 1995).

Tabla 4.

Escala de Likert

Puntajes	Escala de Likert
1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Muy en desacuerdo

3.5.2. La entrevista.

La entrevista es una técnica utilizada para conocer a profundidad el fenómeno. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Existen algunos tipos de entrevista como por ejemplo la estructurada y la no estructurada. Para el presente caso se aplicará la entrevista estructurada porque se prepararán previamente las preguntas que se desea realizar tanto al propietario de la empresa para determinar de qué manera se manejan las políticas y al contador para establecer aspectos sobre procedimientos.

3.5.3. La observación.

De acuerdo con Fabbri, (2017) observar es ponerse delante de un objeto con la finalidad de mantenerlo o conservarlo para un estudio. Es decir, se observarán los procesos relacionados a las cuentas por cobrar y por pagar de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador. Además se utilizará una ficha de observación que contribuirá a determinar cómo se encuentra el área contable en este momento.

3.6. Análisis de los resultados.

Se ha procedido a segregar el análisis de los resultados de acuerdo a la herramienta de recolección de datos que se utilizó:

3.6.1. Resultados de las entrevistas.

Las entrevistas se realizaron al contador y al propietario de la empresa:

3.6.1.1. Entrevista al propietario.

Nombre: Freddy Galarza (Propietario)

1. ¿La empresa Piscinas Soluciones cuenta con un diseño organizacional: misión, visión, valores, organigrama, manuales de funciones y procedimientos?

Actualmente, la empresa no cuenta con un manual de funciones y procedimientos; sin embargo, tenemos estructurado un organigrama básico y la misión, visión y valores que se elaboraron al iniciar las actividades de la empresa, aunque considero que es necesario actualizarlos.

2. ¿Considera que su personal tiene sus funciones adecuadamente segregadas?

No, por el acelerado giro de negocio y el poco personal que tenemos todos hacemos de todo. En mi caso además de ser el propietario hago las veces de Administrador así como también Jefe de ventas, los vendedores ingresan a bodega, el bodeguero también participa en las construcciones de piscinas. La empresa se encuentra en ese sentido desorganizado.

3. ¿Considera que es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos?

Un manual de procedimientos aportaría de gran manera a la compañía, más que nada porque queremos crecer como negocio. Es por eso que necesitamos estar más organizados tanto en la parte contable como operativa, eso ayudaría a ser más eficientes en el manejo de los recursos humanos y materiales.

4. ¿Cree usted que con la información que recibe de parte del contador (estados financieros) en este momento toma decisiones oportunas sobre su negocio?

Considero que en la actualidad se toman decisiones para apagar incendios, eso es lo que se quiere evitar. Si se manejaran las actividades de acuerdo a un manual de procedimientos, el personal conocería hasta donde llegan sus actividades,

es decir el alcance de sus funciones. Además, los registros contables serían más oportunos con lo que podríamos tomar mejores decisiones.

5. ¿Considera que la ausencia de un manual de procedimientos de alguna manera afecta al cumplimiento de obligaciones con las entidades de control?

Definitivamente sí, porque el personal al desconocer los procedimientos no puede colaborar adecuadamente por lo que si no se tiene información oportuna esto incide en el cumplimiento de declaraciones de impuestos, elaboración de finiquitos, entre otras obligaciones.

3.6.1.2. Entrevista al contador.

1. ¿De qué manera incide la ausencia de políticas en los tiempos de cobro a clientes y pagos a proveedores?

El hecho de que la empresa no cuente con políticas relacionadas al tiempo de cobranza incide en la empresa de manera negativa porque no existen controles internos para el manejo de las cuentas por cobrar a los clientes, lo que genera un problema de recuperación de los fondos invertidos para proporcionar el bien o servicio, ya que los proveedores otorgan un cierto número de días para que se les realice el pago y si no se lo procesa no despachan la mercadería, lo que nos perjudica porque al no tener los suficientes materiales no se pueden entregar los servicios o productos que comercializa la empresa.

2. ¿De qué modo la falta de control en la clasificación de documentos afecta en los tiempos para ejecutar los procedimientos?

La organización es parte de la contabilidad, si los documentos de respaldo no se encuentran organizados, es posible que se cometan errores al momento de realizar los registros, así sea que se manejen por medio de sistemas informáticos y peor si es manual la elaboración de los estados financieros. Esto afectaría a los procedimientos

relacionados con la cobranza porque si no hay respaldos de las facturas y no hay anexos extracontables que permitan conocer los valores pendientes por cliente, entonces hay más riesgo de que la información no sea la correcta.

3. ¿Cómo influye la ausencia de políticas establecidas en el área contable en el cumplimiento de obligaciones con las entidades de control?

La ausencia de políticas genera algunos inconvenientes en el desarrollo normal de las actividades. En el área de cobros por ejemplo, impide garantizar que la empresa tendrá la liquidez suficiente para cubrir las obligaciones con los proveedores y entidades de control, por lo tanto tiene relación también con las cuentas por pagar. Por eso es importante que la administración y los propietarios definan políticas claras para el manejo y gestión de estos valores tan sensibles para cualquier entidad.

4. ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa?

Actualmente la empresa Piscinas Soluciones Ecuador se abastece con productos importados en químicos e hidráulicos y entre sus proveedores más importantes se encuentran: Inmera, Acuamain Hidromax, Certevaz. El primer proveedor otorga crédito según la demora en la entrega del producto solicitado. Al momento no se planifican estas adquisiciones a tiempo, lo que ocasiona problemas por la falta de producto además de afectar a lo financiero por tener que realizar los pagos de forma inmediata. El proveedor Acuamain le otorga crédito a 30 días, frecuentemente cae en mora debido a la falta de organización para realizar los pagos en la fecha pactada. En el caso de Hidromax y Certevaz son distribuidores no conceden crédito y los pagos se realizan al contado, se puede decir que no se han realizado acertadas negociaciones con estos proveedores ya que no se ajustan con la

concesión de crédito y esto genera un problema para la liquidez de la empresa ya que existe una discrepancia de tiempos.

En ocasiones los pagos no han sido realizados a tiempo porque no existe un reporte de los vencimientos de las cuentas por pagar, ocasionando malestar al proveedor, como consecuencia pérdida de credibilidad y retrasos con la mercadería necesaria para el giro del negocio. Adicionalmente al momento no existe un control y reportes de pagos con las fechas de vencimientos de las entidades SRI e IESS lo que implica que sobre el capital adeudado generen mora, interés o multa y sanciones a la empresa.

En relación a las cuentas por cobrar, se puede mencionar que las ventas en su mayoría (un 70%) se manejan a 8 días plazo, y el restante (30%) a crédito a 30 días. También hay un pequeño porcentaje de ventas que se realizan en efectivo contra entrega del producto. Las ventas se hacen por medio de pedidos realizados por los clientes al propietario que hace las veces de jefe de ventas a través de correos, llamadas y mensajes de texto. La forma de pago es convenida por el propietario/jefe de ventas sin existir a la fecha un listado oficial de clientes y días de concesión de crédito. Los pedidos que realizan los clientes al propietario/jefe de ventas son enviados a la administradora por texto, llamadas o correos para la facturación y despacho.

Al momento la compañía no cuenta con un formato de orden de pedido manual, en este proceso surgen errores al no registrarse en un documento el pedido con especificaciones de código de cada producto solicitado, existiendo equivocaciones en los productos despachados al haber sido incorrectas las especificaciones. Realizado el pedido, este es enviado a la administradora quien procede a la facturación que no se realiza en el mismo momento de la solicitud sino

en ocasiones en 2 días e incluso en ciertas circunstancias en 4 días después de realizado el pedido. Cabe indicar que el producto es despachado el día que se hace la factura, que como se comentó se realiza con atraso, viéndose afectada la liquidez de la empresa puesto que los cobros que debieron realizarse de la facturación con crédito de 7 días, no se ha considerado el problema del retraso ya que no se encuentra los procedimientos normados ni escritos. Se presenta inconformidad de los clientes al revisar que lo facturado no coincide con lo despachado así como también los valores a cancelar, ocasionando pérdida de tiempo al realizar actividades repetitivas y llamadas de atención debido a la descoordinación, redundando en un malestar laboral.

La facturación se ha parametrizado en Word, esta información luego es ingresada en Excel de acuerdo a lo sugerido por el SRI con fecha, número del comprobante, concepto, subtotal, IVA y total, luego la información obtenida es ingresada al DIMM. Adicionalmente, la empresa no cuenta con un software contable. Las ventas anuales no superan los USD \$ 300.000. La disposición inicial por parte del propietario fue que el archivo físico de las facturas se guardara por orden numérica, pero actualmente no se encuentra definido el orden del archivo, no están clasificadas ni por secuencia, ni por días de crédito, ni por vencimiento.

3.6.1.3. Análisis de los resultados de las entrevistas.

Como resultado del análisis de las entrevistas se puede destacar los siguientes puntos:

- La empresa requiere de la elaboración de un manual que detalle las funciones del personal.

- Se necesita definir políticas contables sobre el tratamiento del rubro cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Es primordial planificar los cobros y pagos, para ello la organización del departamento contable juega un papel importante al momento de disponer de la información y respaldos físicos.
- El no contar con un manual de procedimientos ha generado inconvenientes con clientes y proveedores.
- Existe un problema en la empresa con el fondo de maniobra pues los pagos con ciertos proveedores se realizan al contado, mientras que se maneja el 100% de la cartera con plazos de pago a crédito que van desde los 8 días hasta los 30 días, perjudicando la liquidez de la empresa.
- Se recomienda fijar fechas para el pago a proveedores de acuerdo a los flujos pronosticados derivados de las facturas emitidas y crédito otorgado, para que no afecte el normal desarrollo del negocio.
- Las capacitaciones al personal de manera constante es otro punto que debe ser revisado, pues es necesario que se encuentren en la capacidad de reconocer los bienes que se comercializan y los materiales utilizados en la construcción de las piscinas, así se reducirán los errores derivados del desconocimiento de los colaboradores.

3.6.2. Resultados de la encuesta.

De acuerdo con Briones, (1995) la escala de Likert se mide actitudes o predisposiciones de las personas, en este caso del personal de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador en relación a la falta de un manual de procedimientos, por lo que a continuación se expondrán los resultados:

Tabla 5.

Resultados del cuestionario al administrador

CUESTIONARIO ADMINISTRADOR						
N°	PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de		
				acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	En la empresa existe un diseño organizacional específico					1
2	A los colaboradores que ingresan a laborar en Piscinas Soluciones se les entrega un manual de procedimientos de acuerdo a su cargo					1
3	Los colaboradores tienen funciones segregadas para evitar conflictos				1	
4	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir para cada área			1		
5	Existen políticas para cada área de la empresa					1
6	La administración puede tomar decisiones oportunas, pues recibe información financiera confiable				1	
Totales		0	0	1	2	3

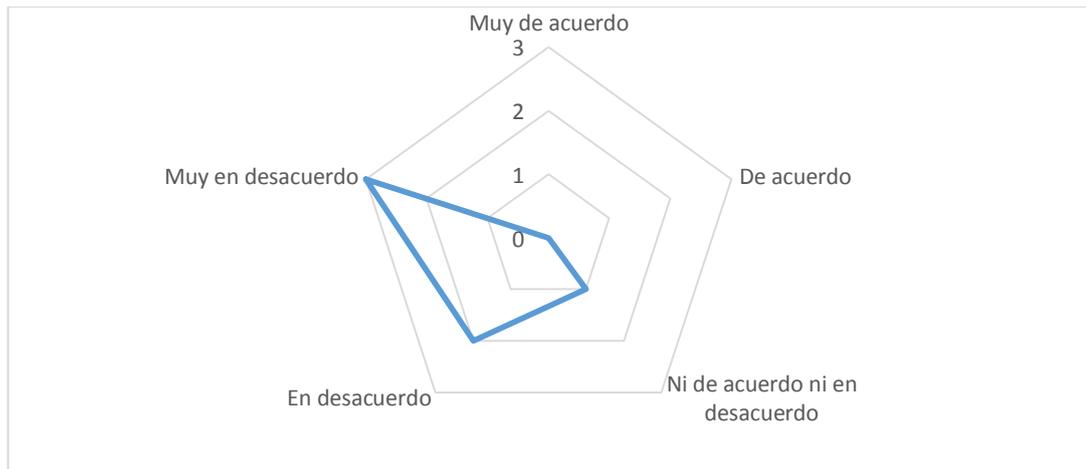


Figura 4. Resultados del administrador

El gráfico radial de pentagrama permite observar a quienes las respuestas del personal agrupadas en los criterios antes señalados (de acuerdo hasta muy en desacuerdo), en donde la escala viene dada de acuerdo a las personas encuestadas y al número de respuestas de cada criterio.

De acuerdo con las respuestas del administrador en relación a las preguntas sobre la misión, visión, organigrama y funciones del personal se puede evidenciar que la mayoría de las respuestas confirman a ausencia de las políticas, y diseño organizacional de Piscinas Soluciones Ecuador porque se ubican en la escala señalada muy en desacuerdo, mientras para las preguntas sobre el procedimiento del área se ubica en ni de acuerdo ni en desacuerdo en la escala de 1.

Finalmente dos respuestas se ubican en la escala de en desacuerdo, por lo que se confirma la necesidad de elaborar dentro de la propuesta una serie de políticas que sirvan de apoyo para el desarrollo de las actividades que se orientan al manejo de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Tabla 6.

Resultados del cuestionario al contador

CUESTIONARIO CONTADOR						
N°	PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	La empresa realiza una gestión efectiva de la cartera de cobro			1		
2	La empresa tiene establecido un cronograma de pagos a proveedores					1
3	La documentación contable se encuentra debidamente organizada					1
4	La empresa ha tenido retrasos en el pago de impuestos	1				
5	La empresa ha experimentado retrasos en el pago a proveedores	1				
6	La empresa posee controles internos adecuados para asegurar la confiabilidad de la información financiera					1
Totales		2	0	1	0	3

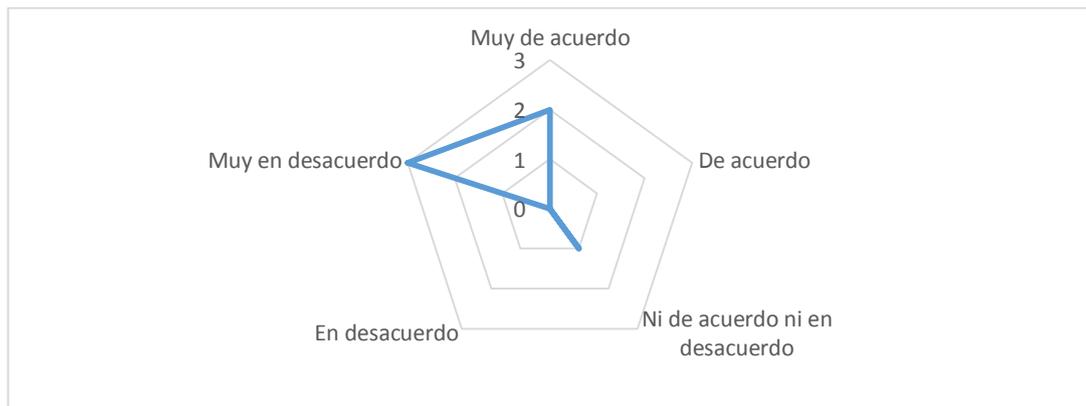


Figura 5. Resultados del contador

De la misma forma existen tres respuestas con criterio de muy en desacuerdo, dos en muy de acuerdo y una en ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo que se puede observar dentro del diagrama anterior que el contador percibe que se duda de la actual gestión de la cartera por cobrar, debido a que no existen anexos extracontables que soporten el proceso de cobranza o de pagos.

Debido al giro del negocio, los documentos no se encuentran organizada y archivados por lo que se complica y retrasan las actividades porque la información no está disponible.

El retraso en el pago de impuestos o a los proveedores genera la falta de materiales necesarios para brindar los bienes o servicios a los clientes, además que no existe una confiabilidad de la información financiera.

Tabla 7.

Resultados del cuestionario al personal de ventas

CUESTIONARIO JEFE DE VENTAS y VENDEDORES						
N°	PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	El procedimiento de ventas permite entregar de manera oportuna los bienes o servicios al cliente				4	
2	La empresa tiene una base de datos organizada por cliente que incluye todos los datos del contacto					4
3	Para la entrega de un producto o servicio, el departamento de contabilidad confirma si existen valores pendientes de cobro				4	
4	Considera necesario tener un manual de procedimientos para su cargo	4				
5	Considera necesario capacitar al personal sobre los productos y materiales de venta	4				
Totales		8	0	0	8	4

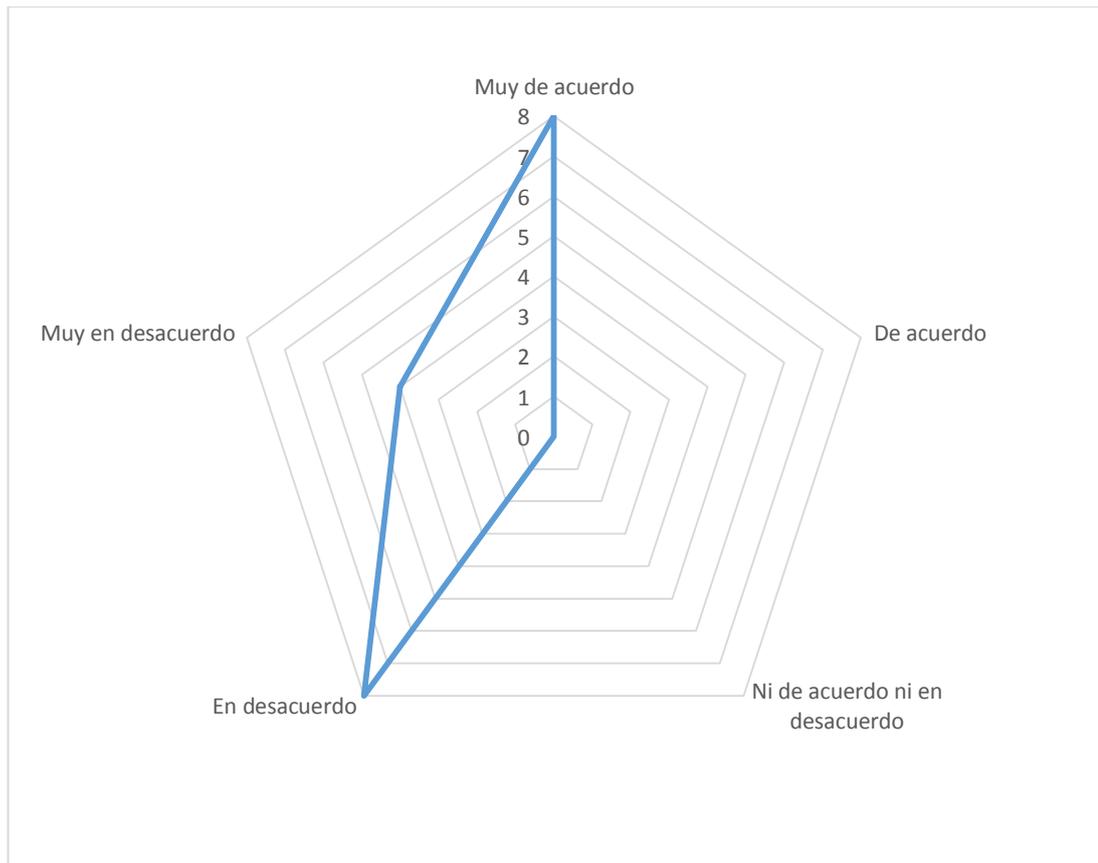


Figura 6. Resultados del personal de ventas

En la figura anterior se puede observar que existen ocho respuestas de percepción que se ubican en muy de acuerdo; ocho respuestas en desacuerdo y cuatro respuestas en muy en desacuerdo; esto se traduce en que el personal de ventas, perciben los inconvenientes al momento de entregar de manera oportuna los bienes o servicios al cliente, debido a los constantes retrasos en el pago a proveedores. La falta de verificación de la entrega de anticipos a proveedores podría generar una duplicidad en el pago de las facturas, así como la falta de organización de la información contable provocaría problemas para la gestión de la cobranza. Por este motivo el personal considera que es necesario la elaboración de un manual de procedimientos para el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, así mismo una capacitación acerca de los productos y materiales que maneja la empresa.

Tabla 8.

Resultados del cuestionario al bodeguero

CUESTIONARIO BODEGUERO						
N°	PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Considera necesario que el departamento de bodega reciba capacitación sobre los productos y materiales que maneja la empresa	1				
2	Se entregan productos sin órdenes de trabajo de respaldo			1		
3	Se han encontrado diferencias en las tomas físicas vs los reportes contables	1				
4	Cree que se requieren procedimientos escritos en relación al área que maneja	1				
5	El acceso al área de bodega es restringido.					1
Totales		3	0	1	0	1



Figura 7. Resultados del bodeguero

Existen tres percepciones en muy de acuerdo; una en ni de acuerdo ni en desacuerdo; una en muy en desacuerdo. En cuanto al área de bodega, el personal considera que si es necesaria la capacitación sobre los productos y materiales que maneja la empresa, que las políticas establezcan el manejo de órdenes de trabajo que respalden los egresos de la bodega principal, que se sancione las diferencias en las tomas físicas vs los reportes contables, y que se restrinja el acceso a sitio en donde se almacenan los productos.

Esta área requiere de una capacitación especial debido a la gran cantidad de productos que debe organizar adecuadamente para conservarlos en óptimas condiciones y que se encuentren disponibles para su uso ya sea en obra o al momento de realizar un servicio de mantenimiento.

Tabla 9.

Resultados del cuestionario al personal de operaciones

CUESTIONARIO PERSONAL DE OPERACIONES						
N°	PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Las construcciones de piscinas se ven afectadas cuando bodega no envía los productos adecuados	3				
2	Cuando existen sobrantes de materiales de construcción son devueltos a la empresa			3		
3	No hay restricción para el ingreso a las diferentes áreas de la empresa	3				
4	Considera necesario que la empresa establezca procedimientos escritos en relación al área	3				
5	Considera que un manual de procedimientos podría mantener una mayor eficiencia en las actividades	3				
Totales		12	0	3	0	0



Figura 8. Resultados del persona de operaciones

La escala anterior sube de dos en dos debido a que se tienen quince respuestas, en donde las doce primeras se ubican en muy de acuerdo y tres en ni de acuerdo ni en desacuerdo. La encuesta al personal de operaciones da como resultado una concordancia en relación a que las construcciones de piscinas se ven afectadas cuando bodega no envía los productos adecuados, que no se lleva un control de los sobrantes de materiales en reportes, destaca el fácil acceso a la bodega de productos por parte de cualquier persona de la empresa.

Además, que es necesaria la elaboración de procedimientos para esta área y que la presencia de un manual ayudaría al desarrollo eficiente de las actividades del personal.

3.6.2.1. Análisis de los resultados de las encuestas.

Como se pudo observar en el punto anterior, se desarrollaron cuestionarios con escala de Likert, en donde se puntuó con calificación las opiniones del personal de cada área, siendo las más sensibles para la empresa el criterio del personal de ventas, en donde muchas de las aseveraciones fueron respondidas con muy en desacuerdo. Esto, como producto de la incidencia que tiene la ausencia de un manual de procedimientos contables de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, políticas y funciones del personal, que afecta directamente en los resultados de disponibilidad de productos, cumplimiento con entidades de control y proveedores, etc. A continuación se presenta en la tabla 10 un resumen de los resultados obtenidos:

Tabla 10.

Resumen de los resultados

Detalle	Punto de vista del administrador	Punto de vista del contador	Punto de vista del personal de ventas	Punto de vista del bodeguero	Punto de vista del personal de operaciones
Muy de acuerdo	0	2	8	4	12
De acuerdo	0	0	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	1	3
En desacuerdo	2	0	8	0	0
Muy en desacuerdo	3	3	4	0	0
Promedio	1.2	1.2	4	1	3

3.6.3. Resultados de la observación.

Se procedió a realizar una revisión general del estado de la empresa en relación a algunos factores de la administración, como se detalla a continuación:

Tabla 11.

Ficha de observación de las actividades en general

FICHA DE OBSERVACIÓN		
DESCRIPCIÓN	SÍ NO	OBSERVACIONES
¿Existe una adecuada segregación de funciones?	X	Existen casos en los cuales una misma persona se encarga de las ventas, cobros y pagos.
¿Se realicen revisiones sorpresivas para los inventarios?	X	No se realiza una toma física periódica
¿Ha mantenido diferencias en las conciliaciones bancarias por demasiado tiempo?	X	En algunas ocasiones debido a la falta de información actualizada, no se revisan las diferencias
¿Contablemente se han evidenciado errores en las cuentas por cobrar?	X	Actualmente los valores están en espera para una revisión
¿Contablemente se han evidenciado errores en las cuentas por pagar?	X	Actualmente los valores están en espera para una revisión
¿La compañía tiene procedimientos para el registro de las cuentas y documentos por pagar?	X	No existen procedimientos
¿El departamento contable participa del cierre de los estados financieros con la revisión integral de las cuentas de balance?	X	No hay un departamento contable como tal, solo el contador que prepara la información

3.6.3.1. Análisis de los resultados de la observación.

Como resultado de lo observado a lo largo de la investigación se puede mencionar que el inconveniente radica en la parte administrativa de la empresa, debido a la ausencia de controles internos (políticas) y procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar y a las cuentas por pagar. Al no tener especificadas las actividades dentro de un manual, el reducido personal administrativo y el acelerado giro del negocio, provoca que se desarrollen actividades que muchas veces no tienen nada que ver con el cargo que ocupan.

Capítulo IV

4. Propuesta: Procedimientos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador

4.1. Justificación de la propuesta

Como resultado de la recolección de información se ha podido constatar la necesidad urgente de diseñar un manual de procedimientos contables para el tratamiento adecuado de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar, debido a los efectos que actualmente se generan producto de la ausencia de esta herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades del personal.

El presente manual de procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y por pagar se elabora con la finalidad de que la administración de la entidad, cuente con un documento que facilite los procesos relacionados a estos rubros que son sensibles dentro de los estados financieros. Con la aplicación de los procedimientos, se obtendrá información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Es importante destacar que de manera adicional se incluirá una planificación de las obligaciones tributarias en donde el contador de la empresa, el administrador y el propietario podrán programar los pagos para evitar sanciones que impliquen un desembolso innecesario de recursos.

A continuación se mostrarán los objetivos de la propuesta, cómo se compone la misma y el desarrollo de los puntos especificados:

4.2.Objetivos de la propuesta

4.2.1. Objetivo general.

- Elaborar un manual de procedimientos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Piscinas Soluciones Ecuador.

4.2.2. Objetivos específicos.

- Describir las funciones y perfiles del personal de acuerdo al organigrama.
- Desarrollar los procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Elaborar políticas contables para el tratamiento de la cartera de cobros y pagos.
- Elaborar un calendario de obligaciones tributarias para la empresa.

4.3.Desarrollo de la propuesta

4.3.1. Cuentas por cobrar.

4.3.1.1.Actividades de las cuentas por cobrar.

Las siguientes son las actividades del proceso de cuentas por cobrar:

- El Propietario procede con la elaboración de la orden de pedido según la solicitud del cliente.
- El Propietario establece las fechas de crédito asignado a cliente.
- El Administrador elaborar la factura.
- El Administrador registra dentro del reporte la transacción y valores por cobrar.
- El Administrador actualiza el reporte con las facturas a crédito.
- El Administrador archivar los documentos.

- El Administrador realizar llamadas de cobranzas a los clientes que se mantengan vencidos.
- El Vendedor visita al cliente para realizar el cobro.
- El Administrador registrar el cobro al cliente en el reporte.
- El Administrador entregar los pagos al Contador.
- El Contador comprueba y devolver al administrador.
- El Administrador realizar el depósito.
- El Administrador adjuntar a la factura el documento de pago.
- El Administrador archivar documentos de acuerdo a la secuencia y al vencimiento.

4.3.1.2. Políticas de las cuentas por cobrar.

Las políticas relacionadas a las cuentas por cobrar son las siguientes:

Tabla 12.

Políticas de cuentas por cobrar

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADA A LA CUENTA POR COBRAR CLIENTES

1. Se deberá mantener los reportes de la cartera de cobro actualizado.
2. Es obligación informar todas las novedades en relación a clientes de difícil cobro o vencimientos de facturas de pagos.
3. Se realizará el seguimiento de la cartera clientes por lo menos una vez al mes, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas del vendedor y del propietario sin previo aviso.
4. Bajo ningún concepto el personal podrá tomar valores de la cobranza para cubrir pagos varios personales ni de la empresa.
5. El valor recaudado sera entregado al Administrador quien cotejara y confirmara el valor correcto cobrado de acuerdo a la factura.
6. Los valores recaudados deberan depositarse de manera diaria, es decir al día siguiente de realizada la recaudación.
7. El Contador revisará los depositos hayan sido realizados dentro del tiempo establecido.
8. La información interna de la empresa de los clientes tales como sus nombres, cédulas, teléfonos, correos electrónicos deberán ser manejada de forma cautelosa por todo el personal de la empresa.

4.3.1.3. Procedimientos de las cuentas por cobrar.

El procedimiento desarrollado de las cuentas por cobrar se basa en las actividades detectadas:

Tabla 13.

Procedimientos de las cuentas por cobrar

 Piscinas Soluciones Ecuador		FECHA: JULIO, 2019
		PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		
Objetivo del Procedimiento: Establecer lineamientos para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, convirtiéndose en un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas.		
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elaborar el orden de pedido de lo solicitado por el cliente.	Propietario
2	Determinar las fechas que se deben realizar los cobros de acuerdo a los vencimientos de factura de cada proveedor.	Propietario
3	Elaborar la factura con dos copias para el respectivo sustento y archivo.	Administrador
4	Registrar en el reporte la información de las facturas por cobrar.	Administrador
5	Realizar un reporte con todas las facturas pendientes de cobro.	Administrador
6	Archivar las facturas pendientes de cobro.	Administrador
7	Realizar llamadas telefónicas a los clientes que tengan facturas vencidas.	Administrador
8	Proceder a visitar al cliente y efectuar el cobro.	Vendedor
9	Registrar los cobros realizados en un reporte.	Administrador
10	Entrega al contador el cheque cobrado con la factura para su revisión.	Administrador
11	Posterior comprobación del contador se devuelve al administrador.	Contador
12	Realiza el depósito bancario del cheque.	Administrador
13	Adjuntar la papeleta de depósito a la factura.	Administrador
14	Archivar documentos por secuencia numérica y vencimiento.	Administrador

4.3.1.4. Flujo de proceso de las cuentas por cobrar.

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES

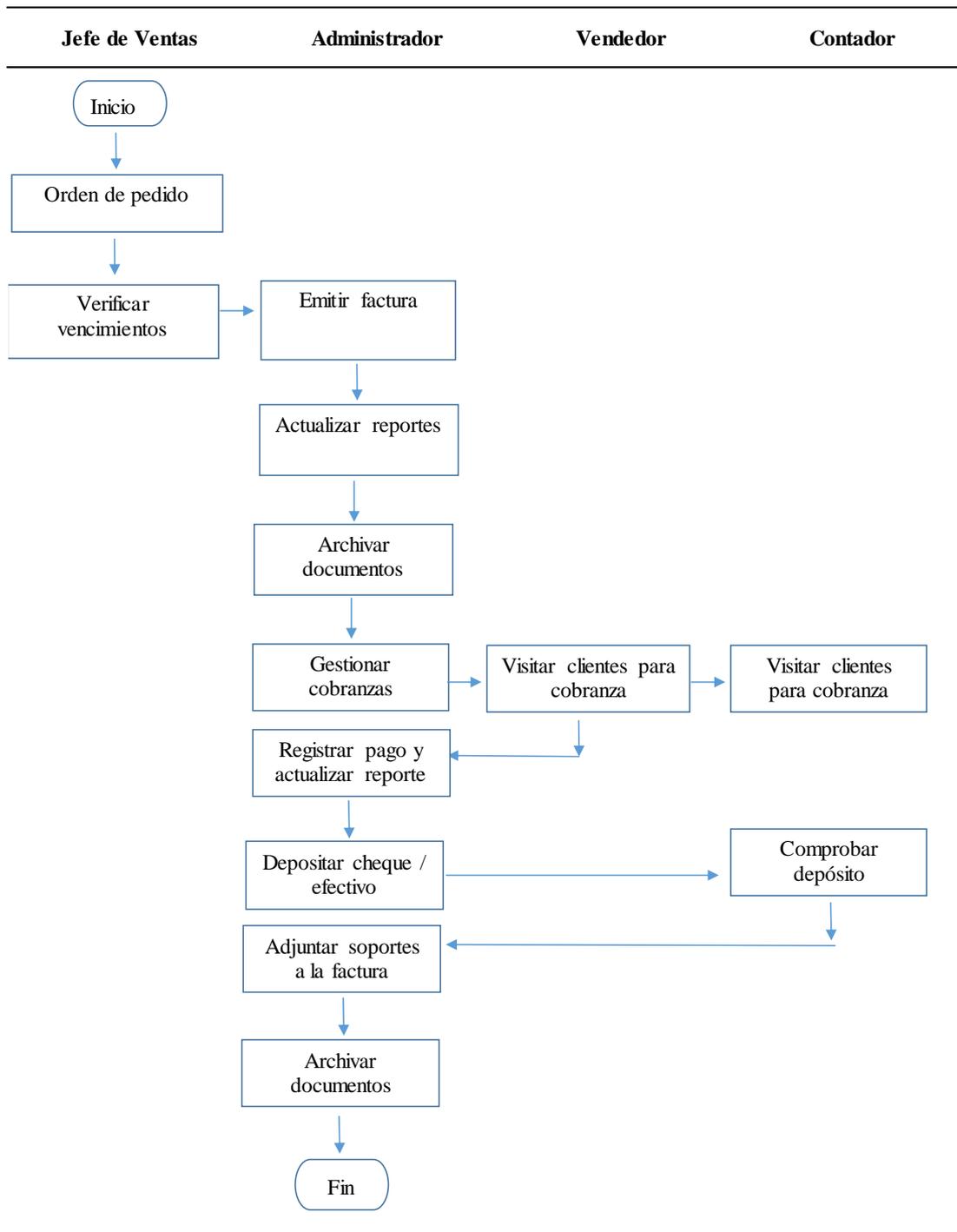


Figura 9. Flujo de proceso de cuentas por cobrar clientes

4.3.1.5. Base legal de las cuentas por cobrar.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF (2018) no trata específicamente acerca del manejo y la valoración de la cartera por cobrar; sin embargo, en la sección 11.21 a la 11.26 trata de la evaluación del deterioro de los activos financieros medidos al costo o costo amortizado, reconociendo el rubro importador para ser medido con fiabilidad. Así el valor de las ventas se financia a un plazo mayor a un año el monto se mide según el valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar. En el caso de ser reconocidos estos deben medirse de acuerdo al importe recuperable.

Los valores de cuentas por cobrar se presentan en el activo corriente, siempre que sean menores a un año, y en el activo no corriente cuando se trata de cuentas por cobrar a largo plazo. Dentro de las notas a los estados financieros es necesario aclarar y revelar cuáles son los principales clientes y los montos pendientes de gestión. En el caso del reconocimiento de los ingresos, estos deben registrarse por el valor determinado en el precio de venta neto, trasladando el riesgo al cliente y adjuntando los soportes correspondientes.

4.3.2. Cuentas por cobrar empleados.

4.3.2.1. Actividades de las cuentas por cobrar empleados.

Las actividades de las cuentas por cobrar empleados son las siguientes:

- El Colaborador solicita la autorización de aprobación de préstamo y/o anticipo.

- El Administrador recibe solicitud del empleado.
- El Administrador valida que los datos sobre ingresos y los descuentos del personal.
- El Administrador aplica la política.
- El Administrador elabora un cronograma de pagos o descuentos.
- El Administrador envía el plan de pagos al Contador para que verifique montos y condiciones.
- El Contador revisar, aprueba y contabiliza la solicitud.
- El Administrador confirmar la aprobación al colaborador.
- El Colaborador valida y confirma la forma de descuentos.
- El Administrador realiza el cheque.
- El Propietario firma el cheque.
- El Administrador entrega el cheque y archivar documentos.

4.3.2.2. Políticas de las cuentas por cobrar empleados.

Tabla 14.

Políticas de las cuentas por cobrar empleados

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADAS A LA CUENTA PRESTAMOS A EMPLEADOS

1. Tiempo de servicio en la compañía (más de tres meses).
2. Debe ser un contrato a plazo fijo, no temporal.
3. El monto no debe superar el 40% del sueldo para los anticipos.
4. El colaborador debe notificar si tiene otro tipo de descuentos en nómina (préstamos quirográficos, hipotecarios, descuentos por pensión alimenticia, etc.)

4.3.2.3. Procedimientos de las cuentas por cobrar empleados.

A continuación se detalla el procedimiento de las cuentas por cobrar empleados en base a las actividades identificadas anteriormente:

Tabla 15.

Procedimientos de cuentas por cobrar empleados

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS (PRESTAMOS/ANTICIPOS)
PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	

Objetivo del Procedimiento: Controlar y supervisar los préstamos y anticipos entregados a los colaboradores, así como también establecer lineamientos para la correcto ingreso de información financiera al sistema lo que permitirá una optimización en el otorgamiento de créditos a los empleados, de esta manera se evitará que se muestren cuentas incobrables y se disminuirá posibles riesgos de pérdidas.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita el préstamo y/o anticipo con su respectiva firma mediante un formulario.	Colaborador
2	Recibe la solicitud del anticipo/préstamo.	Administrador
3	Validar información de los ingresos y egresos del solicitante.	Administrador
4	Aplica la política de los anticipos/ préstamos.	Administrador
5	Corroborar la información elabora un plan de pagos.	Administrador
6	Envía plan de pagos al Contador de montos y condiciones.	Administrador
7	Realizar la revisión, aprobación y contabilización la solicitud del monto y las condiciones y esto es enviado al	Contador
8	Confirma al Colaborador la aprobación.	Administrador
9	Valida y confirma plan de pago establecido.	Colaborador
10	Realiza el cheque y es enviado al Propietario junto con todos los soportes.	Administrador
11	Firma el cheque y este es devuelto al Administrador.	Propietario
12	Recolecta la firma del colaborador en el egreso, entrega el cheque y archiva.	Administrador

4.3.2.4. Flujo de proceso de las cuentas por cobrar empleados.

El flujo del proceso de cuentas por cobrar empleados es el siguiente:

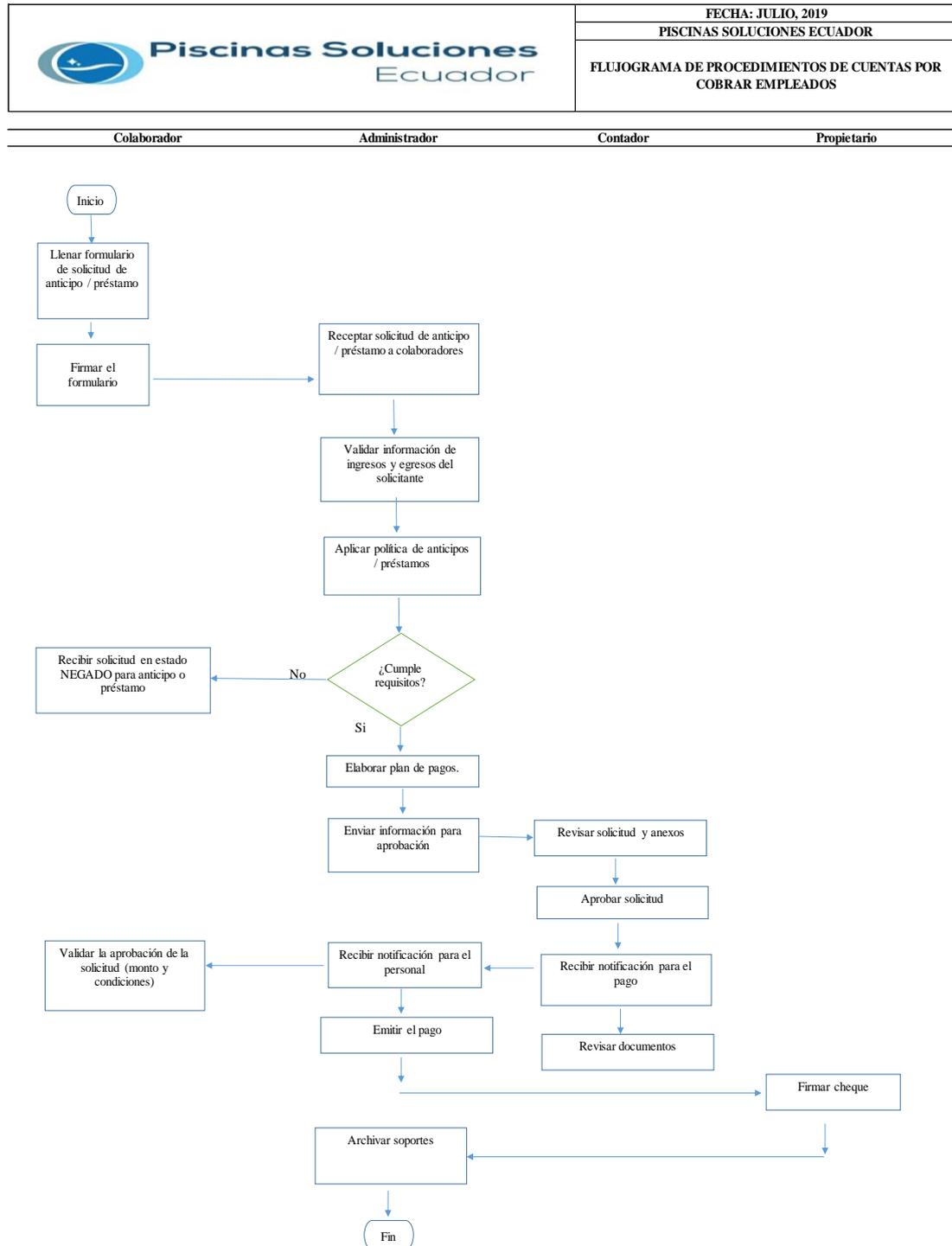


Figura 10. Flujo de procesos de cuentas por cobrar empleados

4.3.2.5. Base legal de las cuentas por cobrar empleados.

El anticipo de los salarios al personal, se dará contemplando el artículo 90 del Código de Trabajo, (Ministerio de Trabajo, 2019) que establece que el empleador está en la capacidad de retener el salario por concepto de anticipos o por la adquisición que haya realizado el personal, pero únicamente hasta el diez por ciento de la remuneración. También se indica que no se podrá realizar descuentos por deudas contraídas por asociados, familiares o dependientes del trabajador, a menos de que exista un documento legal.

Otro aspecto a considerar será el numeral 6 del artículo 42 del Código de Trabajo, y el artículo 400 del Código del Trabajo que establece, que si un colaborador renuncia o se le despide de la empresa teniendo valores pendientes de pago por concepto de anticipos de salario, estos pueden ser descontados del valor de la indemnización, siempre que el descuento no supere el diez por ciento del monto total de la indemnización.

4.3.3. Cuentas incobrables.

4.3.3.1. Actividades de las cuentas incobrables.

Las actividades a realizar para registrar las cuentas incobrables serán:

- El Contador realiza un análisis de la cartera por cobrar.
- El Administrador confirma la gestión de cobranzas que se ha realizado.
- El Administrador realizar un detalle explicando la incobrabilidad de la cuenta.
- El Contador realiza una validación del total de la cartera y de la provisión registrada, que no puede superar el 10 %.
- El Contador registrar el valor del 1% de la cartera como incobrable.

4.3.3.2. Políticas de las cuentas incobrables.

A continuación las políticas para el registro de las cuentas incobrables:

Tabla 16.

Políticas de cuentas incobrables

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADA A LAS CUENTAS INCOBRABLES CLIENTES

1. Realizar un análisis de la información ingresada al sistema para identificar los saldos de clientes que no muestran movimientos, esto se realiza debido a que con el transcurrir del tiempo los valores no cobrados crean incertidumbre y pasan a ser cuentas por cobrar dudosas.
2. Se deberá realizar una valoración de forma conjunta con el Propietario, Administrador y Contador para establecer si los documentos que soportan la cuenta por cobrar hacen viable el cobro.
3. Analizar el crédito vencido, este sera el que supere a los 30 días calendario incluyendo sabado, domingos y feriado.
4. Al día 35 de vencida la deuda, se procederá a recopilar con el área contable el custodio del documento de cobro y se realizará la integración de un expediente.
5. Cuando se realice la integración de los documentos, deberá considerarse la factibilidad de los saldos con cargo a la cuenta Estimación para las Cuentas Incobrables.
6. Se realizará la facultad de cobro aún cuando los adeudos ya se encuentren cancelados contra la cuenta Estimación de Cuentas Incobrables.
7. En el cierre del ejercicio se realizará una revisión para reconocer el efecto de la probable incobrabilidad de las cuentas por cobrar.

4.3.3.3. Procedimientos de las cuentas incobrables.

A continuación los procedimientos relacionados al registro de las cuentas incobrables.

Tabla 17.

Procedimientos de las cuentas incobrables

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR
PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS INCOBRABLES	

Objetivo del Procedimiento: Identificar las cuentas incobrables, determinar y estimar de forma apropiada las cuentas incobrables, así como también establecer lineamientos para el oportuno registro de las cuentas incobrables para el control de la misma.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar la revisión de la cartera de cobros	Contador
2	Confirmar la gestión de cobranzas	Administrador
3	Informar la incobrabilidad de la cuentas por cobrar	Administrador
4	Validar la provisión(hasta el 10 % de la cartera total)	Contador
5	Registrar los valores de la provisión	Contador

4.3.3.4. Flujo de proceso de las cuentas incobrables.

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE LAS CUENTAS INCOBRABLES

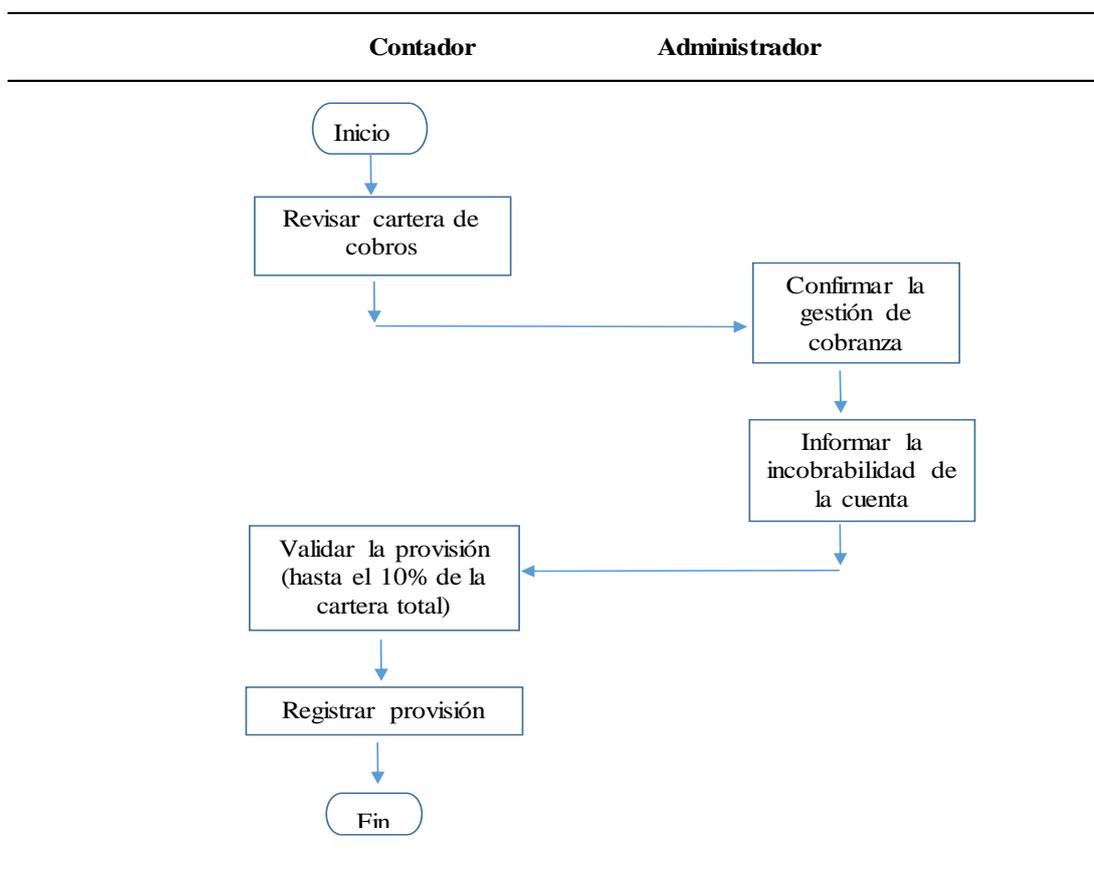


Figura 11. Flujo de proceso de cuentas incobrables

4.3.3.5.Base legal de las cuentas incobrables.

Se debe considerar lo establecido en el Artículo 10 “Deducciones” de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, (2018) sobre la obligación de las empresas a provisionar créditos incobrables derivados de las operaciones del giro ordinario del negocio de acuerdo a cada ejercicio impositivo, calculando el 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos y que estén pendientes de recaudación al cierre del mismo. Mientras que la provisión acumulada no debe exceder del 10% de la cartera total.

4.3.4. Ingreso de la información contable.

4.3.4.1.Actividades para el ingreso de la información contable.

- El Administrador ingresa la información contable al sistema (compras y ventas).
- El Contador efectúa la revisión de las cuentas contables.
- El Contador recopila la información y armar los anexos contables.
- El Propietario analiza, revisa y aprueba los anexos contables.
- El Contador arma los estados financieros.
- El Propietario analiza, revisa y aprueba los estados financieros.

4.3.4.2.Políticas para el ingreso de la información contable.

Tabla 18.

Políticas para el ingreso de la información contable

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADA AL INGRESO DE LA INFORMACION CONTABLE

1. Las facturas de ventas serán previamente revisadas por el Contador antes del ingreso a la misma.
2. Las facturas de compra serán verificadas con anticipación antes de ser ingresadas al sistema por el Contador.
3. Las facturas de compra y de venta serán ingresadas en un lapso no mayor a 24 horas luego de haber sido debidamente aprobadas.
4. El ingreso de la información contable será realizado con fecha máximo los 28 de cada mes.
5. El Contador supervisará semanalmente el ingreso de las facturas de compras y ventas al sistema.
6. El Contador cotejará el físico de las facturas versus la información al sistema sin previo aviso.

4.3.4.3. Procedimientos para el ingreso de la información contable.

A continuación el procedimiento de ingreso de información contable:

Tabla 19.

Procedimientos para el ingreso de la información contable

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGRESO DE INFORMACION CONTABLE
PROCEDIMIENTOS PARA INGRESO DE INFORMACION CONTABLE	

Objetivo del Procedimiento: Implantar una política que regule el proceso para el registro, control y manejo de documentos, información y transacciones al sistema, con la finalidad de recopilar movimientos numéricos a fin de tener a tiempo los estados financieros para la buena toma de decisiones de la gerencia.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar el ingreso de la información contable al sistema (compras y ventas).	Administrador
2	Efectuar la revisión de las cuentas contables.	Contador
3	Recopilar la información y armar los anexos contables.	Contador
4	Analiza, revisa y aprueba los anexos contables.	Propietario
5	Arma los estados financieros	Contador
6	Analiza, revisa y aprueba los estados financieros	Propietario

4.3.4.4. Flujo de proceso para el ingreso de la información contable.

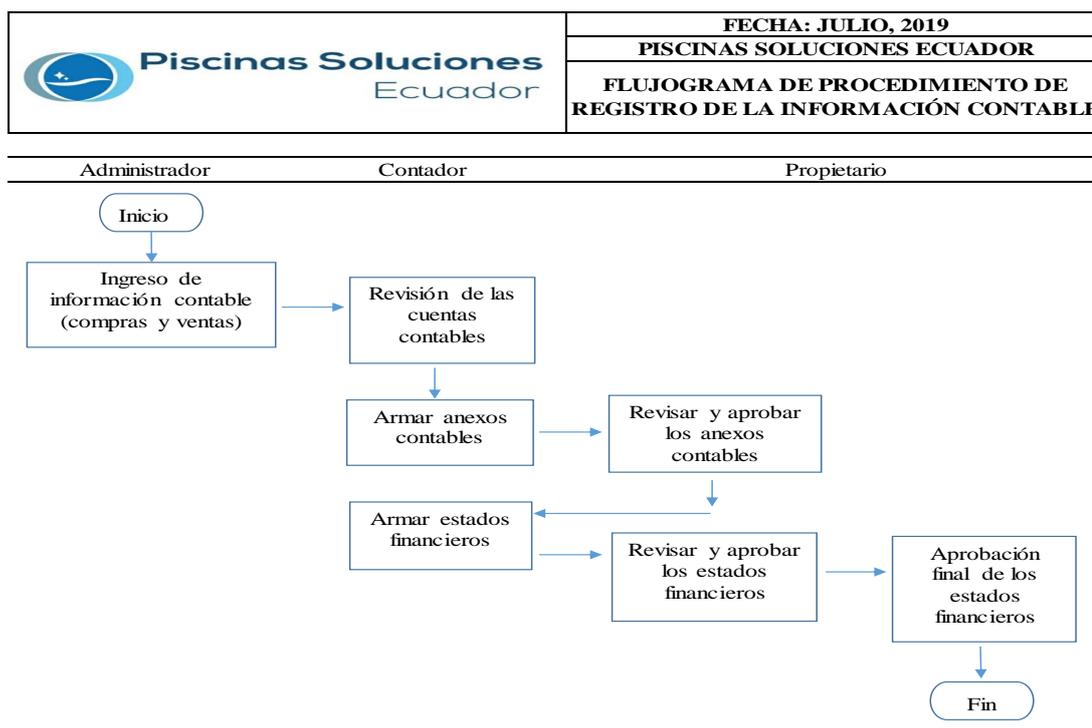


Figura 12. Flujo de proceso de ingreso de información contable

4.3.4.5. Base legal del ingreso de la información contable.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF (2018) establecen el tratamiento que se debe realizar a la contabilidad empresarial en la sección 3, 4, 5 y 6 sobre la emisión de estados financieros, y la sección 10 de las políticas contables, estimaciones y errores.

La Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno en su artículo 19, establece que es obligación de llevar contabilidad y sus impuestos de acuerdo a los resultados de la misma, todas las sociedades, personas naturales y sucesiones indivisas de acuerdo al nivel de capital, ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior. Mientras que aquellos contribuyentes con capital, ingresos y gastos menores a los señalados en el reglamento deben llevar una cuenta de ingresos y egresos que

les permita establecer el valor de la renta sujeto de impuesto (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019).

También se menciona en el artículo 20 de esta ley que la contabilidad debe llevarse por medio del sistema de partida doble, en castellano y en dólares, según lo establecen los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. El artículo 21 menciona que los estados financieros serán la base para la presentación de impuestos y de los informes a la Superintendencia de Compañías, (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019).

4.3.5. Cuentas por pagar.

4.3.5.1. Actividades para las cuentas por pagar.

- El Administrador receipta las facturas.
- El Administrador realiza la revisión de soportes requeridos, aprueba o devuelve los documentos.
- El Administrador verifica las aprobaciones de los documentos con los vistos buenos respectivos.
- El Administrador realiza un reporte con todas las facturas pendientes de pago.
- El Administrador entrega reporte y soportes físicos al Contador para revisión.
- El Contador revisa y coteja el reporte, entrega la documentación al Propietario.
- El Propietario revisa el informe y procede a la aprobación.
- El Propietario entrega los documentos aprobados para pago.
- El Administrador elabora el cheque.
- El Administrador recolecta la firma de aprobación del Contador.

- El Contador aprueba y firma los egresos
- El Propietario coloca su firma autorizada para el pago de cheques.
- El Administrador realiza la entrega de cheques a proveedores.
- El Administrador archiva de documentación.

4.3.5.2. Políticas para las cuentas por pagar.

Tabla 20.

Políticas de las cuentas por pagar

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADA A LA CARTERA DE PAGOS

1. Mantener los reportes de la cartera de pagos actualizados.
2. La reunión de la revisión de flujo para los pagos se realizará semanalmente todos los martes a las 16:00 PM entre el Propietario y el Contador.
3. Los cheques deberán ser emitidos entre miércoles y jueves de la semana en curso para recoger de manera oportuna la firma del girador.
4. Los pagos a los proveedores se los realizará semanalmente los días viernes en el horario de 14:00 PM a 17:00PM
5. Los egresos deberán estar debidamente sellados con un recibido donde conste el nombre, C.I., firma y fecha de la persona que retiro el cheque.
6. Las facturas de las compras se las recibirá con fecha máxima de corte hasta los 25 de cada mes para facilitar el cierre contable.
7. En caso de que alguna factura se quede pendiente de registro dentro del tiempo establecido, se descontará el Iva a la persona responsable.
8. Se realizará una seguimiento y revisión de la cartera de proveedores por lo menos una vez al mes con la finalidad de no caer en mora con los pagos.
9. La información interna de los proveedores tales como nombres, teléfonos, dirección y correo electrónico deberá ser manejada de forma cautelosa por todo el personal de la empresa.

4.3.5.3. Procedimientos para las cuentas por pagar.

A continuación los procedimientos de las cuentas por pagar:

Tabla 21.

Procedimientos de las cuentas por pagar

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES
PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	

Objetivo del Procedimiento: Establecer una adecuada política que regule el proceso para la aprobación y pago de facturas de proveedores originadas en transacciones sustentadas por contrato, con la finalidad de establecer claramente el registro, control y manejo de dichos documentos que se apegue a las disposiciones administrativas y fiscales correspondientes.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recepción de facturas.	Administrador
2	Revisión de soportes requeridos, de no cumplir con el requerimiento de devuelven los documentos.	Administrador
3	Verificar si cumple con los requisitos como las aprobaciones de los documentos con los vistos buenos respectivos.	Administrador
4	Realizar un reporte con todas las facturas pendientes de pago.	Administrador
5	Entrega de reporte y soportes físicos al Contador para revisión.	Administrador
6	Revisión del reporte, cotejo y entrega de documentación al Propietario.	Contador
7	Revisa el informe y procede a la aprobación.	Propietario
8	Entrega los documentos aprobados para pago.	Propietario
9	Elabora el cheque según instrucciones del Propietario.	Administrador
10	Recolecta la aprobación del Contador	Administrador
11	Aprueba y firma los egresos	Contador
12	Firma autorizada para el pago de cheques.	Propietario
13	Entrega de cheques a proveedores.	Administrador
14	Archivo de documentación.	Administrador

4.3.5.4. Flujo de proceso para las cuentas por pagar.

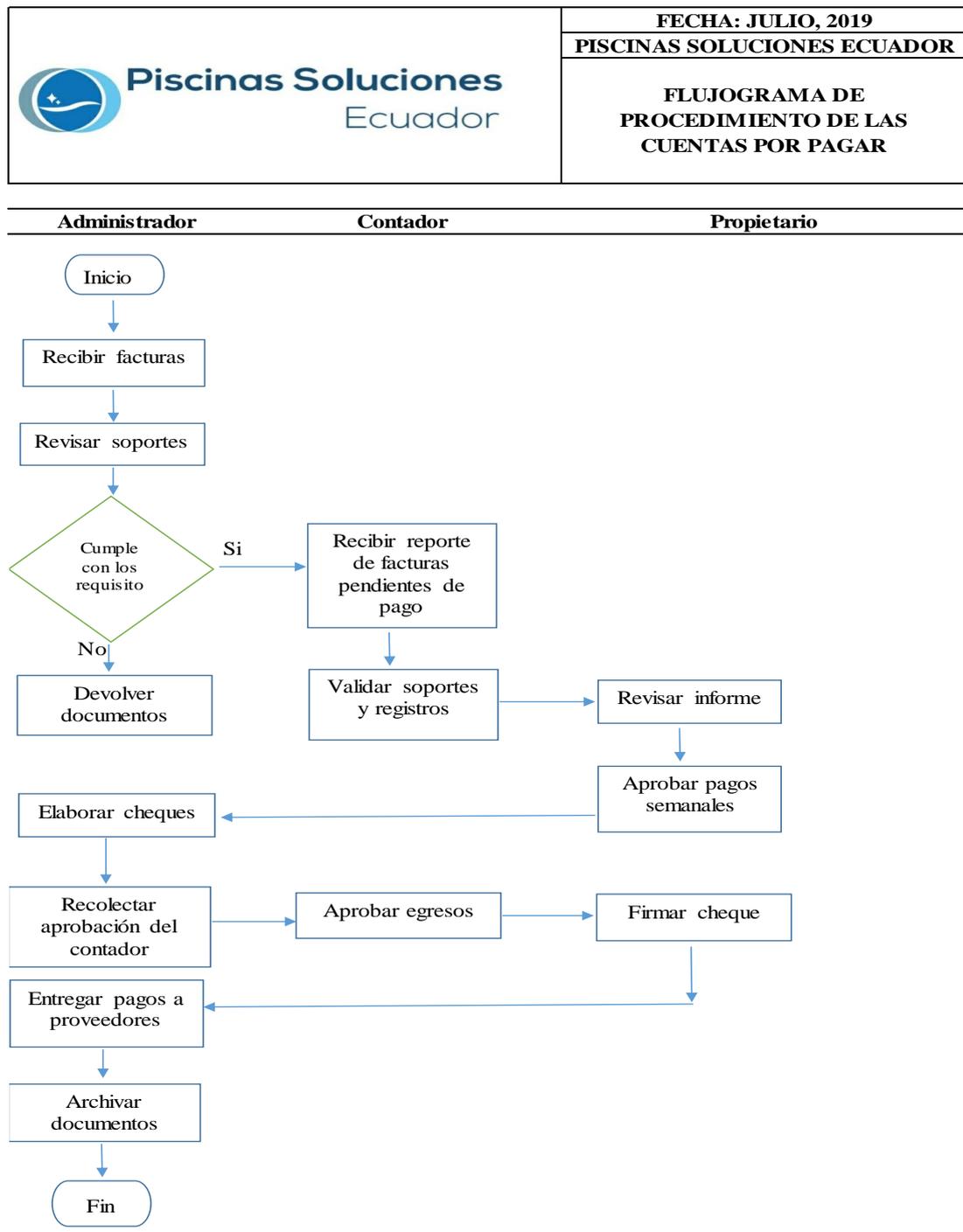


Figura 13. Flujo de cuentas por pagar

4.3.5.5. Base legal de las cuentas por pagar.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF (2018) establecen el tratamiento de las cuentas por pagar en su sección 11, determinando

que para su medición es necesario que se reconozcan las obligaciones, por lo que es un requisito fundamental tener los soportes y justificativos correspondientes, los mismos que se darán de baja una vez que los valores sean cancelados con la entrega de los recursos económicos al deudor. Otro aspecto a considerar es que las cuentas por pagar deben ser revisadas constantemente por la entrega de anticipos a los proveedores, que sin un control adecuado pueden terminar siendo pagos duplicados.

El artículo 40 de la Ley del Régimen Tributario Interno, (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2019) señala que los registros relacionados con la compra de bienes y servicios, deben ser respaldados mediante los comprobantes de venta.

4.3.6. Impuestos por pagar.

4.3.6.1. Actividades para el pago de impuestos.

- El Contador baja de la plataforma la documentación de los pagos de obligaciones al estado (IESS-SRI) de acuerdo al calendario tributario.
- El Contador realiza un análisis y revisión de la información de los documentos obtenidos.
- El Contador confirma que la información es correcta y entregar los documentos.
- El Propietario realiza la revisión y análisis de los documentos.
- El Propietario aprueba el pago de las obligaciones al Estado.
- El Contador procede a entregar la documentación para el registro de las obligaciones fiscales.
- El Administrador registra la información al sistema y emitir los cheques.
- El Contador aprueba los egresos y pasar para la firma
- El Propietario entrega el cheque de los valores a pagar al Estado.

- El Administrador realiza el pago de las obligaciones al Estado.
- El Administrador archiva los documentos luego de realizado el pago.

4.3.6.2. Políticas para el pago de impuestos.

Tabla 22.

Políticas para el pago de impuestos

 Piscinas Soluciones Ecuador	FECHA: JULIO, 2019
	PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR
	POLITICAS RELACIONADA AL PAGO DE OBLIGACIONES AL ESTADO (IESS SRI)

1. Realizar una revisión semanal del calendario tributario para no estar vencidos en los pagos de impuestos, obligaciones tributarias o IESS.
 2. Revisar la plataforma periódicamente para confirmar que se haya actualizado los valores de impuestos a pagar.
 3. Imprimir los documentos con 5 días de antelación para que el pago sea aprobado dentro de los tiempos establecidos a fin de no caer en mora.
 4. En caso de olvido del pago de impuestos será sancionada la persona responsable con el descuento del mismo.
 5. Las personas encargadas de realizar la revisión del calendario tributario son el Administrador y el Contador.
-

4.3.6.3. Procedimientos para el pago de impuestos.

Tabla 23.

Procedimientos para el pago de impuestos

 Piscinas Soluciones Ecuador		FECHA: JULIO, 2019
		PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE OBLIGACIONES AL ESTADO (SRI-IESS)
PROCEDIMIENTOS PARA PAGO DE OBLIGACIONES AL ESTADO (SRI-IESS)		
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Bajar de la plataforma la documentación de los pagos de obligaciones al estado (IESS-SRI) de acuerdo al calendario tributario.	Contador
2	Realizar un análisis y revisión de la información de los documentos obtenidos.	Contador
3	Después de confirmar que la información es correcta entrega los documentos al Propietario.	Contador
4	Realizar la revisión y análisis d los documentos.	Propietario
5	Apruebar el pago de las obligaciones al estado.	Propietario
6	Entregar la documentación al Administrador para el registro de las obligaciones fiscales.	Contador
7	Registrar la información al sistema y emite los cheques.	Administrador
8	Apruebar los egresos y pasa al Propietario para la firma.	Contador
9	Entregar el cheque de los valores a pagar al estado al Administrador.	Propietario
10	Procede a realizar el pago de las obligaciones al estado.	Administrador
11	Archivar los documentos luego de realizado el pago.	Administrador

4.3.6.4. Flujo de proceso para el pago de impuestos.

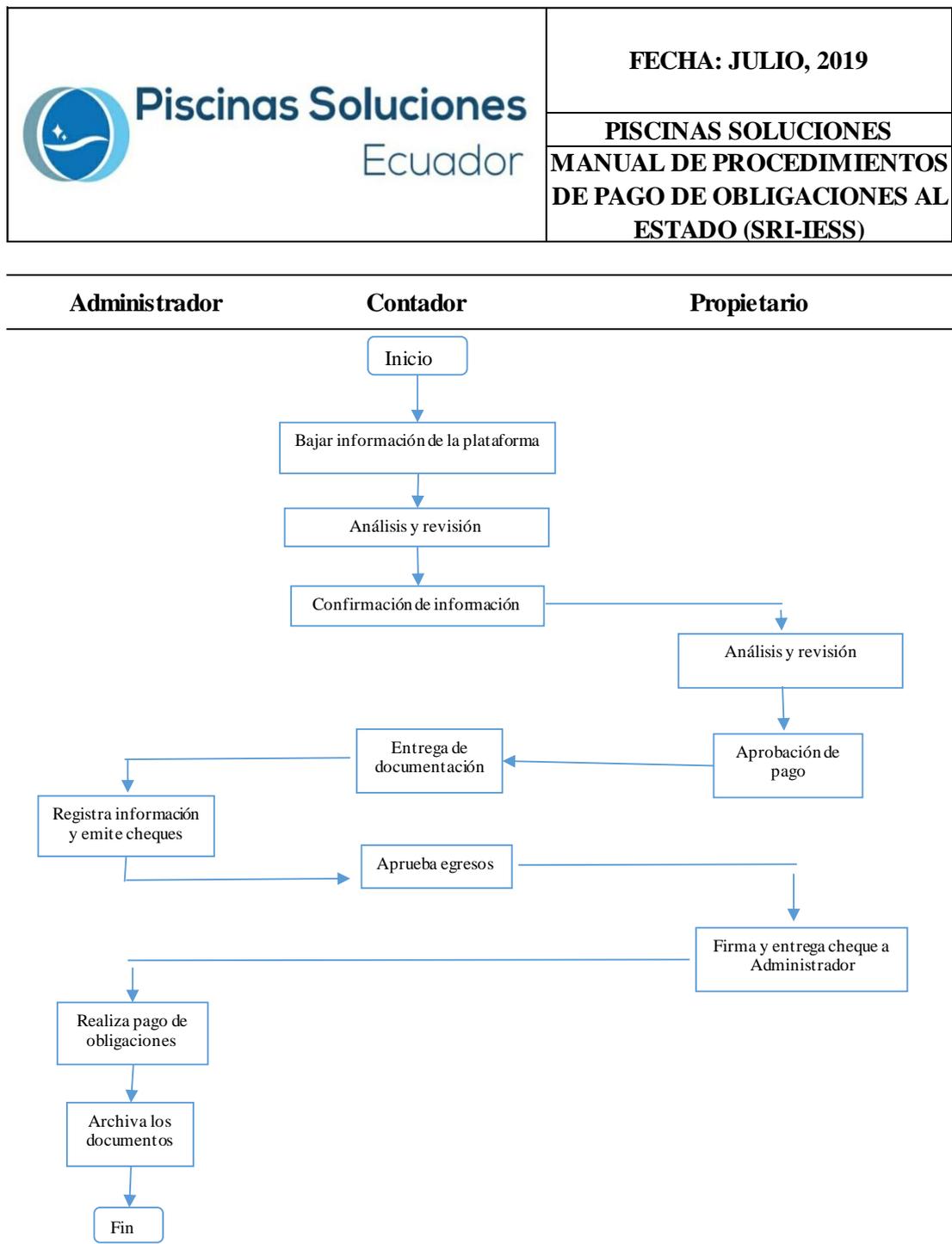


Figura 14. Flujo de proceso de pago de impuestos.

4.3.6.5. Base legal de impuestos por pagar.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno en su artículo 3, el Estado es el sujeto pasivo del impuesto. Mientras que en el artículo 4, son sujetos pasivos las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley (Servicio de Rentas Internas, 2015).

4.3.7. Calendario tributario.

Adicionalmente, para el pago de los impuestos y otras obligaciones con las entidades de control, se propone el siguiente modelo de calendario tributario:

RUC 0922293386001
NOVENO DÍGITO DEL RUC CONTRIBUYENTE 8
DÍA DE DECLARACIÓN 24
FERIADOS
FINES DE SEMANA
OBLIGACIÓN

Tabla 24.

Calendario tributario

CALENDARIO DE CUMPLIMIENTO																																
ENERO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Obligaciones		Permiso BCBG Tasa de habilitación													Pago de IESS Doc. Discp.										Anexo RDEP F 103 F 104						Proy. Gastos Personales F 107	
FEBRERO	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
Obligaciones															Pago de IESS							MT Lg. 13° Sueldo				Anexo APS F 103 F 104						
MARZO	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Obligaciones															Pago de IESS 14° Sueldo														Anexo 2x1000 UG Salario digno			

CALENDARIO DE CUMPLIMIENTO																															
ABRIL	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Obligaciones													Pago de IESS Pago Utilidades											Anexo F 101 F 103 F 104					EEFF y Anexos SuperCitas		
MAYO	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Obligaciones														Pago de IESS											F 103 F 104 Anexo ABT Anexo Dividendos						
JUNIO	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Obligaciones						Patente anual 1.5 X MIL							MT Lg. 14° Sueldo		Pago de IESS							Anexo F 103 F 104									
JULIO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Obligaciones													Pago de IESS												Anexo F 103 F 104 F 115 Anticipo IR						
AGOSTO	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Obligaciones															Pago de IESS										Anexo F 103 F 104						

CALENDARIO DE CUMPLIMIENTO																																
SEPTIEMBRE	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO		
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Obligaciones														Pago de IESS										Anexo F 103 F 104 F 115 Anticipo IR			1,5 x mil SCVS					
OCTUBRE	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Obligaciones															Pago de IESS									Anexo F 103 F 104								
NOVIEMBRE	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES		
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Obligaciones															Pago de IESS								Anexo F 103 F 104									
DICIEMBRE	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	LUNES	
DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Obligaciones														Pago de IESS										Anexo F 103 F 104 Pago 13* Sueldo								

4.3.8. Formato de reportes.

A continuación se exponen los modelos de reportes que se sugiere para el control de las carteras por cobrar y pagar:

Tabla 25.

Modelo de reporte cuentas por cobrar

Cliente	RUC	Número de factura	Monto Total	Retención	Anticipo	Valor por cobrar
----------------	------------	--------------------------	--------------------	------------------	-----------------	-------------------------

Tabla 26.

Modelo de reporte cuentas por pagar

Proveedor	RUC	Número de factura	Monto Total	Retención	Anticipo	Valor por pagar
------------------	------------	--------------------------	--------------------	------------------	-----------------	------------------------

4.3.9. Capacitaciones al personal.

Se propone capacitar al personal en relación a las funciones que deben realizar cada uno, así como los procedimientos establecidos para los rubros de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, por lo que se asigna el siguiente presupuesto para su desarrollo:

Tabla 27.

Presupuesto de capacitaciones

Detalle	Presupuesto
Copias del manual	USD \$ 30.00
Coffee break	USD \$ 100.00
Total	USD \$ 130.00

4.3.10. Manual de funciones.

El Jefe de Ventas, es la persona encargada de promover las ventas con los clientes, estableciendo sólidas relaciones comerciales que se espera perduren en el tiempo, para ello debe cumplir con las siguientes funciones y perfil:

Tabla 28.

Funciones del Jefe de ventas



DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Propietario/Jefe de de Ventas

Funciones:

Fijar metas y planificar objetivos de ventas de la empresa a corto y largo plazo
 Organizar la estructura de la empresa actual y futura
 Garantizar el soporte y apoyo al area administrativa
 Dirigir la empresa y tomar decisiones
 Supervisar a los colaboradores y realizar la gestión de venta
 Investigar los mercados potenciales
 Organizar promociones de venta
 Realizar visitas de ventas y cierre de negociaciones

Perfil del Jefe de Ventas:

Profesional en el área de ventas
 Mínimo 2 años de experiencia en el área de mantenimiento hidráulico
 Instrucción sobre venta, administración y dirección
 Manejo de personal

En cuanto al cargo de Administrador, esta persona es el apoyo del Contador ante la ausencia en el organigrama de un asistente, por lo cual debe cumplir con las siguientes funciones y perfil:

Tabla 29.

Funciones del Administrador

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Administrador

Funciones:

Llevar el control de las compras y gastos de la empresa y emitir un informe
 Hacer cotizaciones y se encargarse de las compras
 Elaborar las facturas de los pedidos
 Dar seguimiento a las facturas que estan por vencer
 Organizar la logística en el transporte de la mercadería que se va a despachar
 Recepción, emisión, control y archivo de la documentación para los registros,
 pagos y contabilización
 Verificar las planillas del Iess
 Facilitar la información al contador
 Dar soporte al Propietario/Jefe de Ventas
 Colabora en la elaboración de inventarios

Perfil del Administrador

Profesional en el área administrativa
 Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares
 Capacitación, administración, contabilidad básica y RRHH
 Manejo de personal

El Contador, es la persona encargada de realizar la validación contable de los estados financieros asegurando que los valores allí expresados tengan una seguridad razonable de acuerdo al giro del negocio, por lo que debe cumplir con las siguientes funciones:

Tabla 30.

Funciones del contador

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Contador

Funciones:

- Garantizar que haya registro de los ingresos y egresos de sus cuentas.
 - Analizar los estados financieros.
 - Manejar e interpretar la contabilidad de la compañía.
 - Determinar los costos y presupuestos.
 - Producir informes para la gerencia y para terceros, para la correcta toma de decisiones
 - Evaluar los proyectos.
 - Emitir opiniones, obseervaciones y comentarios.
 - Proponer y efectuar soluciones.
-

Perfil del Contador:

- Profesional en el área contable y administrativa
 - Mínimo 5 años de experiencia en cargos similares
 - Capacidad de análisis y síntesis.
 - Capacidad de cuestionamiento y crítica.
 - Disposición para el trabajo en equipo.
 - Crítico
-

El personal de ventas, debe realizar ventas diarias y brindar una atención de calidad a los clientes por lo que sus funciones incluyen las que siguen a continuación:

Tabla 31.

Funciones del personal de ventas

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Vendedor

Funciones:

Desarrollar y/o extender la cartera de nuevos clientes.

Cumplir con el modelo de ventas y metas diarias, semanales, mensuales y anuales.

Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.

Efectuar llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir con la meta propuesta.

Realizar otras tareas que competan con supuesto y desarrollo profesional.

Asesorar y brindar una atención personalizada a los clientes de los productos y servicios que ofrece la compañía.

Perfil del Vendedor:

Profesional en el área de ventas.

Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares.

Capacitación atención al cliente.

Facilidad de persuasión

El bodeguero es la única persona responsable de los artículos que se encuentran en la bodega, por lo tanto cumplirá las siguientes funciones:

Tabla 32.

Funciones del bodeguero

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Bodeguero

Funciones:

Receptar la mercadería y los materiales de las obras.

Llevar un control y mantener registro de los ingresos y salidas de los productos que dispone la empresa.

Mantener el orden en la bodega y almacenamiento de los productos.

Mantener un archivo de las órdenes de compra despachadas con la firma de autorización de salida de mercadería.

Preparar y coordinar los despachos oportunos de las obras.

Controlar la existencia de productos, reportando el stock a la jefatura directa.

Seleccionar y ordenar los productos de acuerdo a las condiciones de cada uno.

Verificar las ordenes de compra vs las facturas de la compra de productos.

Informar a la jefatura con respecto a la poca disponibilidad, pérdidas o daños de los productos considerados como críticos para el funcionamiento de los servicios de la empresa.

Perfil del Bodeguero:

Estudios Básicos Secundarios.

Con o sin experiencia en cargos similares.

Capacitación relacionada con el área de bodegas.

Manejo básico de Microsoft Office (Word, Excel)

4.3.11. Presupuesto.

A continuación se detalla el presupuesto correspondiente al presente manual que será financiado con recursos propios de la empresa:

Tabla 33.

Presupuesto

<u>GASTOS</u>	<u>Cantidad</u>	<u>PU</u>	<u>PT</u>
<u>MATERIALES DE OFICINA</u>			
RESMA DE PAPEL	5	\$ 4.00	\$ 20.00
CD	3	\$ 0.80	\$ 2.40
CARPETAS MANILAS	12	\$ 0.25	\$ 3.00
<u>OTROS MATERIALES DE OFICINA</u>			
VARIOS	0	\$100.00	\$100.00
FOTOCOPIAS	50	\$ 0.05	\$ 2.50
ESPECIES VALORADAS			\$ 0.00
SERVICIO DE INTERNET	120	\$ 1.00	\$ 120.00
DIGITACION	80	\$ 0.40	\$ 32.00
IMPRESIONES	400	\$ 0.10	\$ 40.00
ENCUADERNACION	3	\$ 20.00	\$ 60.00
ALIMENTACION	40	\$ 2.75	\$ 110.00
MOVILIZACION	60	\$ 1.00	\$ 60.00
<u>TOTAL DE GASTOS</u>			<u>\$ 549.90</u>

CONCLUSIONES

Una vez que se realizó la investigación dentro de la compañía Piscinas Soluciones Ecuador, se logró establecer las funciones de los colaboradores contratados en la organización de acuerdo al área y cargo al que pertenecen, detallando sus actividades y perfiles de acuerdo a las necesidades presentadas.

Se definieron políticas para el cobro efectivo de la cartera de clientes y el pago a proveedores, basados en lo que indican las Normas Internacionales de Información Financiera y la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, con la finalidad de que la administración se organice de mejor manera en lo que respecta a las actividades de seguimiento y verificación de las cuentas por cobrar y por pagar.

Una vez que se realizaron las encuestas, entrevistas y la observación se pudo establecer los procedimientos realizados por el personal para el tratamiento de las carteras de cobros y pagos, lo que permitirá a la empresa asegurar una confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones.

Se diseñó un calendario de obligaciones para el cumplimiento oportuno con las entidades de control según lo que dispone la normativa, es decir de acuerdo al noveno dígito del RUC de la Empresa Piscinas Soluciones Ecuador, cuya fecha de declaración es 24 de cada mes.

Se definió un presupuesto de capacitación para difundir el manual de procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar y por pagar que también servirá para dar a conocer al personal los nuevos productos que se incorporen a la entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta dirección de la empresa Piscinas Soluciones Ecuador, aplicar el presente manual de procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar y cuentas por pagar ya que le permitirá organizar sus actividades para ejecutarlas de manera más eficiente aprovechando todos los recursos humanos disponibles y las capacidades de su personal.

Capacitar a personal en relación a las áreas de cobros y de pagos para la correcta aplicación de la herramienta proporcionada, a fin de que se puedan mejorar el funcionamiento y correcto desempeño de los procedimientos de las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, con el objetivo de poder alcanzar las metas trazadas de la Empresa.

Es recomendable la evaluación continua por medio de los directivos de la empresa que se esté aplicando este manual de procedimientos de las cuentas por pagar y de las cuentas por cobrar, para crear un control interno que facilite y mejore el desarrollo de las actividades. Y de esa forma realizar las actualizaciones que ellos crean convenientes según las necesidades y crecimiento de la empresa.

Considerar el calendario tributario para la planificación de los pagos mediante la revisión y actualización constante de los nuevos impuestos y obligaciones tributarias, societarias y laborales que pueden cambiar en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, O. (2008). *Analisis de Estados Financieros*. Grupo Planeta (GBS).
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta edición*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C. A.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Grupo Editorial Patria S. A de C. V.. Tercera Edición.
- CABRERA, T. J. (2017). CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. *CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ, 97*. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Ceja, G. G. (1994). *Planeacion y organizacion de empresas/por Guillermo Gomez Ceja y Revision tecnica de Guillermo de Jesus Camus M* (8va ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Elizondo López, A. (2002). *Metodología de la investigacion contable*. México, D. F: Editorial Paraninfo.
- Fabbri, M. S. (2017). *fhumyar*. Obtenido de humyar:
<https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/>
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraude análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gavelán I., J. (2016). Pricipios de contabilidad generalmente aceptados, vigencia y aplicación. *Revista de Investigación*.
- Gilli, J. J., Arostegui, A. D., Iesulauro, A., & Schulman, D. (2007). *Diseño organizativo: Estructura y procesos*. Argentina: Ediciones Garnica México S. A de C. V.

- Gonzalez S., G. (2003). *Contabilidad General*.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la Investigación. México D. F, México: McGRAW-HILL /
INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la Investigación. México D. F, México: McGRAW-HILL /
INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, H. G. (2003). Diseño e Implementacion del Manual de Procedimientos de una compañía dedicada a la comercializacion de. *Diseño e Implementacion del Manual de Procedimientos de una compañía dedicada a la comercializacion de*. Mexico, Mexico. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). (2015).
aicpa.org. Obtenido de <https://www.aicpa.org/>
- Javeriana, U. (2014). *Procedimiento: Definición*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. 12^a edición. México, D.F: McGraw-Hill.
- León García, O. G., & Montero García-Celay, I. (2011). *Metodologías científicas en Psicología*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno. (2018). *sri.gob.ec*. Obtenido de www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbaclcfa-7546.../20151228+LRTI.pdf

- Madé S., N. (2006). *Metodología de la investigación* . México D. F: Editora McGraw Hill.
- Maldonado, R. (s.f.). *Introducción a la Contabilidad General*. Ediciones UC.
- Ministerio de Trabajo. (2019). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Niño R., V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2015). *ifrs.org*. Obtenido de <https://www.ifrs.org/issued-standards/ifrs-for-smes/>
- Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF. (2018). *nicniif.org*. Obtenido de <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- Ortega, A. (2000). *Introducción a las Finanzas*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Parreño H., I. V. (2012). *Elaboración de manuales administrativos y de procesos para lograr mayor eficiencia en los trabajadores*. Latacunga, Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército .
- Patrick, L. W. (1990). *Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa*. México: Editorial Diana.
- Peppard, J. (2014). *La esencia de la reingeniería en los procesos de negocios*. México: Prentice Hall.
- Perera, S., & Baker, P. (2007). Performance Measurement Practices in Small and Medium Size Manufacturing Enterprises in Australia . *Small Enterprise Research* , 10 - 30.

- Pérez G., Y. (2016). Fortalecimiento de la gestión empresarial en las pequeñas y medianas empresas en Ecuador, a partir del uso de herramientas cualitativas y cuantitativas. *INNOVA Research Journal* , 49 - 65.
- Ramírez Millán, J. J. (Junio de 2009). Procedimientos para el registro y cancelacion de las cuentas por pagar a los proveedores internacionales de la empresa Sunny Internacional,C.A. 108. Guatamare. Recuperado el 24 de 12 de 2018
- Riquelme, M. (2016). *¿Qué es un procedimiento en una empresa?* Madrid, España : Universidad Complutense de Madrid.
- Romero, A. (2012). *Contabilidad Intermedia*. MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Romero, J. (2012). *Contabilidad Intermedia* (Vol. 3era Edición). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Samper A., J. (2016). *economipedia.com*. Obtenido de economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html
- Servicio de Rentas Internas. (07 de Noviembre de 2015). *sri*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Servicio de Rentas Internas, SRI. (julio de 2019). *sri.gob.ec*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/...3dee.../Art.+19+Contabilidad+y+Estados+Financieros.pdf>
- Soldevilla, J. P. (2014). *AUDITORIA I*. Lima: PROESAD.

ANEXOS**Anexo 1. Cuestionario de entrevista al propietario**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS**

1. ¿La empresa Piscinas Soluciones cuenta con un diseño organizacional: misión, visión, valores, organigrama, manuales de funciones y procedimientos?
 2. ¿Considera que su personal tiene sus funciones adecuadamente segregadas?
 3. ¿Considera que es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos?
 4. ¿Cree usted que con la información que recibe de parte del contador (estados financieros) en este momento toma decisiones oportunas sobre su negocio?
 5. ¿Considera que la ausencia de un manual de procedimientos de alguna manera afecta al cumplimiento de obligaciones con las entidades de control?
-

Anexo 2. Cuestionario de entrevista al contador



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS

1. ¿De qué manera incide la ausencia de políticas en los tiempos de cobro a clientes y pagos a proveedores?
 2. ¿De qué modo la falta de control en la clasificación de documentos afecta en los tiempos para ejecutar los procedimientos?
 3. ¿Cómo influye la ausencia de políticas establecidas en el área contable en el cumplimiento de obligaciones con las entidades de control?
 4. ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa?
-

Anexo 3. Cuestionario de encuestas a personal



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
CUESTIONARIO DE ENCUESTAS

ADMINISTRADOR:

N°	PREGUNTA
1	En la empresa existe un diseño organizacional específico
2	A los colaboradores que ingresan a laborar en Piscinas Soluciones se les entrega un manual de procedimientos de acuerdo a su cargo
3	Los colaboradores tienen funciones segregadas para evitar conflictos
4	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir para cada área
5	Existen políticas para cada área de la empresa
6	La administración puede tomar decisiones oportunas, pues recibe información financiera confiable

CONTADOR:

N°	PREGUNTA
1	La empresa realiza una gestión efectiva de la cartera por cobrar
2	La empresa tiene un cronograma de pagos de acuerdo al vencimiento de las facturas
3	La información contable se encuentra debidamente organizada para facilitar la emisión de los estados financieros
4	La empresa ha tenido retrasos en el pago de impuestos
5	La empresa ha experimentado retrasos en el pago a proveedores
6	La empresa posee controles internos adecuados para asegurar la confiabilidad de la información financiera

PERSONAL DE VENTAS:

N°	PREGUNTA
1	El procedimiento de ventas permite entregar de manera oportuna los bienes o servicios al cliente
2	La empresa tiene una base de datos organizada por cliente que incluye todos los datos de contacto
3	Para que un cliente pueda recibir un producto o servicio, contabilidad confirma que no se encuentre con valores pendientes en cartera
4	Considero necesario tener un manual de procedimientos para mi cargo
5	Considero que es necesaria una capacitación sobre los productos y materiales que maneja la empresa

BODEGUERO:

N°	PREGUNTA
1	Considero que es necesaria una capacitación sobre los productos y materiales que maneja la empresa
2	Se entregan productos sin órdenes de trabajo de respaldo
3	Se han encontrado diferencias en las tomas físicas vs los reportes contables
4	Creo que se requieren procedimientos claros en relación al área que manejo
5	Personas que no son del área acceden a la bodega con facilidad

PERSONAL DE OPERACIONES:

N°	PREGUNTA
1	Las construcciones de piscinas se ven afectadas cuando bodega no envía los productos adecuados
2	No se registran los sobrantes de materiales en reportes
3	Se accede fácilmente a la bodega de productos
4	Creo que se requieren procedimientos claros en relación al área que manejo
5	Si se contara con un manual de procedimientos se podrían mantener una mayor eficiencia en las actividades

Autorización de uso de datos.



Piscinas Soluciones
Ecuador

Servicio de Mantenimiento
Revisión, Diagnóstico, Mantenimiento Piscinas Secas
Fabricación, Remediación de Piscinas, Mantenimiento de piscinas
Ventas de equipos, Bombas purificadoras de agua etc.

Guayaquil, 22 de mayo del 2019

Señores Universidad de Guayaquil
Contaduría Pública Autorizada, DV
Facultad de Ciencias Administrativas
Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de la presente, se autoriza a la estudiante María Victoria Pacheco Rubira con cédula # 0922238621, para que realice su proyecto de investigación de tesis titulado: **“Diseño de manual de procedimientos de las Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar para la empresa PISCINAS SOLUCIONES ECUADOR, en la ciudad de Guayaquil”** para el periodo 2019 T1, se le permitirá la apertura para el desarrollo del proyecto.

Atentamente,

Deisy Luz Fajardo Chavez

Gerente Propietario

Ruc 0922293386001

Piscinas Soluciones Ecuador