



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO
DE LOS INGRESOS PARA LA EMPRESA LADY'SNAIL ESTÉTICA S.A.**

Autora:

Lady Beatriz Celi Lavayen

Tutor:

Ing. Iván Alberto Illescas Rendon

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA.

La presente tesis se la dedico a mi familia quienes me han sabido comprender y apoyar en cada momento de mi carrera, a mi bella hija por su apoyo incondicional en todo momento ya que fueron las fuerzas necesarias para poder seguir adelante y alcanzar dicha meta deseada.

Con amor Lady.

AGRADECIMIENTO.

Todo mi agradecimiento a Dios Todopoderoso que me dio la fuerza necesaria para viajar en las frías madrugadas despojándome de mi única hija y de la misma manera superar todos los obstáculos que se me presentaban en el trayecto del camino.

A mi tutor quien me ha sabido guiar en el transcurso del proceso de titulación, para poder culminar mi trabajo.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, ya que gracias a dicha institución hemos podido obtener los conocimientos necesarios para alcanzar nuestra meta

Gracias a todos.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR


En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **"ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE LOS INGRESOS PARA LA EMPRESA LADY'S NAIL ESTÉTICA S.A"** y problema de investigación: **¿Qué factores inciden para que las personas no quieran implementar un manual de procedimientos de ingresos en sus empresas?**, presentado por **Lady Beatriz Celi Lavayen** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Lady Beatriz Celi Lavayen



Tutor.

Ing. Ivan Illescas



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Celi Lavayen Lady Beatriz en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Elaboración de un manual de procedimiento de registro de los ingresos para la Empresa Lady’s Nail Estética S.A” de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de contabilidad y auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Celi Lavayen Lady Beatriz
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0705061919



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0705061919

Nombres del ciudadano: CELI LAVAYEN LADY BEATRIZ

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/EL ORO/MACHALA/MACHALA

Fecha de nacimiento: 14 DE MARZO DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CELI S SANTOS MAXIMILIANO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LAVAYEN G CECILIA DEL ROCIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 21 DE FEBRERO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 21 DE JUNIO DE 2019

Emisor: VIOLETA MARIA LOPEZ ARMIJOS - EL ORO-MACHALA-NT 6 - EL ORO - MACHALA



N° de certificado: 199-235-55379



199-235-55379

Lcdo. Vicente Taiano G

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
**CELI LAVAYEN
LADY BEATRIZ**
LUGAR DE NACIMIENTO
**EL ORO
MACHALA**
FECHA DE NACIMIENTO **1997-03-14**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **MUJER**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **070506191-9**





INSTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CELI S SANTOS MAXIMILIANO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **LAVAYEN G CECILIA DEL ROCIO**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **MACHALA
2018-02-21**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2028-02-21**

E3333H222

001288503

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
PRIMA DEL CEDULANTE





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0003 F JUNTA No. 0003 - 032 CERTIFICADO No. 0705061919 CEDULA No.

CELI LAVAYEN LADY BEATRIZ
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**
CANTÓN: **GUAYAQUIL**
CIRCUNSCRIPCIÓN: **3**
PARROQUIA: **TARQUI**
ZONA: **20**





ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Ingrid Blango
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV



[Signature]
6761905070

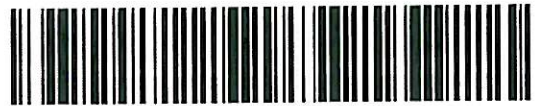
DOY FE: que la copia fotostatica que antecede es igual a su original que me fue exhibido.

Machala, 21 JUN 2019

[Signature]
DRA. LENNY BLACIO PEREIRA
NOTARIA SEXTA DE MACHALA
EL ORO - ECUADOR



Factura: 003-002-000047187



20190701006D00578

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190701006D00578

Ante mí, NOTARIO(A) LENNY NOEMI BLACIO PEREIRA de la NOTARÍA SEXTA , comparece(n) LADY BEATRIZ CELI LAVAYEN portador(a) de CÉDULA 0705061919 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en MACHALA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia-firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. MACHALA, a 21 DE JUNIO DEL 2019, (9:42).

LADY BEATRIZ CELI LAVAYEN
CÉDULA: 0705061919



NOTARIO(A) LENNY NOEMI BLACIO PEREIRA
NOTARÍA SEXTA DEL CANTÓN MACHALA

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akatep  Luis Alberto Akatep
Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT Firma

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se lo realiza para conocer cuáles son los factores que inciden para que las personas no quieran implementar un manual de procedimientos de ingresos en sus empresas, esto se lo realiza ya que se logra evidenciar, que en algunos negocios o microempresas se ve las falencias que existen al momento de que se registran los ingresos, en la actualidad al no tener un control de los ingresos, es fácil que exista una fuga de los mismos, y que los negocios empiecen a decaer económicamente, por ello el objetivo de este trabajo es elaborar un manual de procedimientos de registro de los ingresos de la Empresa Lady's Nail Estética S.A., para poder llevar un control exitoso sobre los ingresos que se dan diariamente en la empresa la cual está ubicada en la Provincia de El Oro, constituye un estudio para presentar una propuesta para mejorar los registros del manejo de los ingresos, la metodología aplicada en este estudio es se la da por medio del tipo de investigación que se realiza en este estudio es de campo ya que se podrá ir directamente a la fuente afectada, y el instrumento que se aplicara son las encuestas correspondientes tanto al personal operativo como administrativo, por medio de estos datos se procederá a dar una solución al problema expuesto anteriormente, mediante un plan de mejoras para la empresa.

Palabras claves: Ingresos, manual, contabilidad, registro, utilidad, procedimientos de ingresos, control, plan de mejoras.

ABSTRACT.

The present investigative work is carried out to know what the factors are so that people do not want to implement a manual of income procedures in their companies, this is done since it is possible to show that in some businesses or micro-enterprises the Failures that exist at the time of recording the income, currently having no income control, it is easy for there to be a leakage, and that businesses begin to decline economically, therefore the objective of this work is to prepare a manual of registration procedures for the income of the Company Lady's Nail Estética SA.,, to be able to carry out a successful control over the income that is given daily in this company which is located in the Province of El Oro, is a study to present a proposal to improve the records of income management, the methodology applied in this study is given by means of the type of research This field study is carried out in the field, since it will be possible to go directly to the affected source, and the instrument that will be applied will be the corresponding surveys, both for operational and administrative personnel. Through these data, a solution will be given to the problem described above, through an improvement plan for the company.

Keywords: Income, manual, accounting, registry, utility, income procedures, control, improvement plan

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
CAPITULO I.....	14
EL PROBLEMA.....	14
Planteamiento del problema.....	14
Ubicación del problema en un contexto.....	14
Situación conflicto.....	14
Delimitación del Problema.....	16
Formulación Del Problema.....	17
Evaluación del problema.....	17

Variables.	19
Objetivos.	20
Objetivo general.	20
Objetivos específicos.....	20
Justificación de la investigación.....	20
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO	22
Fundamentación teórica	22
Antecedentes históricos.	22
Antecedentes Referenciales.	24
Fundamentación legal.	27
Constitución de la República del Ecuador 2008.....	27
Código del Trabajo.	28
Variables de investigación.	31
Definiciones conceptuales.	32
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA.....	35
Presentación de la empresa	35
Población y muestra	41

Población	41
Muestra	42
Procedimiento o pasos a seguir en la investigación	43
Técnicas e instrumentos de investigación.	43
Encuesta.	44
Observación.	44
CAPÍTULO IV	45
Análisis e interpretación de resultados.....	45
Descripción de hallazgos.....	45
Plan de Mejoras.	57
CONCLUSIÓN.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
Bibliografía.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa	36
Figura 2: Trabajadores de Lady's Nail	37
Figura 3: Estado financiero	39
Figura 4 Persona que realiza la cobranza.....	45

Figura 5 Ingresos diarios de la empresa.	46
Figura 6 control de ingresos.	47
Figura 7 Calificación de ingresos 48	48
Figura 8 Generación de utilidades. 49	49
Figura 9 Utilidades de la empresa 50	50
Figura 10 Atención a clientes..... 51	51
Figura 11 Manual de operaciones..... 52	52
Figura 12 capacitaciones. 53	53
Figura 13 Perdida de ingresos. 54	54
Figura 14 Estado de situación Financiera 2018 55	55
Figura 15 Estado de situación financiera proyectado 2019. 56	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población a investigar.....	42
Cuadro 2: muestra 43	43
Cuadro 3 Persona que realiza la cobranza 45	45
Cuadro 4 Ingresos diarios de la empresa 46	46
Cuadro 5 Control de ingresos..... 47	47
Cuadro 6 Calificación de ingresos..... 48	48
Cuadro 7 Generación de utilidades..... 49	49

Cuadro 8 Utilidades de la empresa.....	50
Cuadro 9 Atención a clientes.....	51
Cuadro 10 Manual de procedimientos.....	52
Cuadro 11 Capacitaciones.....	53
Cuadro 12 Pérdida de ingresos.....	54

CAPITULO I

EL PROBLEMA.

Planteamiento del problema.

Ubicación del problema en un contexto

Debido a la globalización que se vive hoy en día en el mundo, se es necesario que las grandes, medianas y pequeñas empresas, lleven un control específico y minucioso de los ingresos que tienen en el día a día de sus trabajos, de dicha manera podrá determinar si están lleno al éxito en sus labores.

Pero no todas las personas piensan así, algunos lo toman como una pérdida de tiempo, donde tienen que realizar más procedimientos e incluso tienen que tener más personal, sin darse cuenta que al no implementar este procedimiento las pérdidas pueden ser muy grandes.

Es por ello que en el siguiente proyecto investigativo se realiza el estudio para poner en práctica un manual de procedimientos de registro de ingresos de la empresa LADY'S NAIL ESTÉTICA S.A.

Las personas pretenden que el funcionamiento de sus empresas sea el mejor, de tal manera buscan solucionar sus operaciones para evitar que existan ineficiencias en lo referente a las operaciones contables, esto se da con el único fin de incrementar las ganancias (Castro R. , 2014)

Situación conflicto.

El control interno que tiene que tener cada empresa, llega hacer fundamental, así como también inherente para el desarrollo normal de toda estructura

administrativa, operativa y contable, para poder mejorar la consecución de los objetivos que se han establecido. Es por esto que las empresas tienen que poseer un diseño e implementarlo para mejorar de manera continua en cuanto al sistema de control interno. Es así que LADY'S NAIL S.A. con la única aspiración de poder alcanzar y poder mantener la optimización de los recursos tanto humanos, como económicos, lo cual permite garantizar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y una mejor precisión de los ingresos mediante el diseño de un manual de procedimientos de los ingresos.

Para poder elaborar la investigación de este tema, se inicia el trabajo mediante la descripción y el funcionamiento administrativo, que mediante un análisis completo permitirá establecer cuáles son las deficiencias y las falencias que se dan en los procesos y los procedimientos contables y organizacionales en cuanto al ente económico.

El problema se manifiesta en la empresa Lady's Nail Estética S.A., en el manejo de los ingresos, esto se da por no contar con una información contable adecuada y bien estructurada, por lo cual no se puede desarrollar una evaluación de eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, esto a su vez afectará la utilidad de la empresa en un futuro. Entre los principales puntos que se deben comenzar a corregir tenemos

- Cuentas por pagar.
- Cuentas por cobrar
- Guías contables.
- Compra de un sistema contable.
- Manejo deficiente de la parte contable.
- Deficiente control de los ingresos diarios.

- Desconocimiento de procedimientos a seguir

El aplicar manuales permitirá llevar todo de una manera ordenada, detallada y estructurar de los procedimientos, las pautas y las normas para poder llevar mejores controles en lo referente al tema contable, a esto se llega a referir a los registros de una manera eficiente y eficaz en cuanto a las operaciones comerciales, de la misma forma se podrá agilizar el desarrollo que se da en las actividades contables de cada empresa.

Al crear manuales de procedimientos dentro de cada empresa, nace debido a la necesidad de poder cumplir con mejorar de cada unidad administrativa, las mismas que contarán con documentación sean estas para el control tanto interno como externo de las actividades que se llegue a efectuar (Vivanco, 2017).

Un manual de procedimientos permite normalizar algunas actividades que se realizan en cada unidad administrativa, para este caso se llega a referir al departamento contable.

Se debe tener en cuenta que al realizar este tipo de procedimientos como un mecanismo el cual es de control, también se la utiliza como una herramienta la misma que es útil para la administración, ya que presenta varios beneficios (Vivanco, 2017).

Al realizar los procedimientos en las empresas, y como es el caso en esta investigación en la empresa Lady's Nail permitirá llevar el control de los ingresos que dan a diario.

Delimitación del Problema.

Se presentan a continuación datos relevantes sobre la situación y lugar donde se va hacer el estudio investigativo.

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Registro de los ingresos

Aspecto: Procedimientos, utilidad

Tiempo: 2018

Contexto: Empresa Lady's Nail S.A.

Cantón: Machala

Provincia: El Oro

Año: 2018

Formulación Del Problema.

¿Qué factores inciden para que las personas no quieran implementar un manual de procedimientos de ingresos en sus empresas?

Evaluación del problema.

El presente trabajo investigativo se lo realiza ya que se logra evidenciar, que en algunos negocios o microempresas se ve las falencias que existen al momento de que se registran los ingresos, en la actualidad al no tener un control de los ingresos, es fácil que exista una fuga de los mismos, y que los negocios empiecen a decaer económicamente, ya que los ingresos se los considera como un crecimiento de los recursos económicos, los mismos que deben entenderse conforme al contexto tanto de los pasivos como el de los activos, ya que esto es la recuperación de los activos.

Es de gran importancia que los empresarios diferencien los ingresos, lo cual se da por las procedencias para poder llegar a contabilizarlos. Por un lado esto se encuentra sobre los que proceden a las ventas de los bienes y los otros por

las prestaciones de los servicios. Se debe tener en cuenta que para poder registrar los ingresos de todo negocio mediante la contabilidad se tiene que tener en cuenta la claridad de los estados financieros y de esta manera poder evitar las pérdidas de los dineros. Mediante este proceso contable resulta tedioso cuando las personas no están preparadas para los temas contables, es por ello que existen sistemas contables los cuales puedan permitir lograr, la gestión de todos sus registros (Hurtado, 2017).

La información contable llega a ser útil para cualquier persona que quiera emitir los juicios y quieran tomar las decisiones las mismas que generen consecuencias de tema económico, la contabilidad permite tomar decisiones, para de esta manera poder mostrar cómo y dónde se ha gastado el dinero, o si se ha contraído algún compromiso, de esta manera se evalúa el desempeño de la misma manera se indica las implicaciones financieras las mismas que permiten escoger un plan. Así mismo permitirá ayudar a predecir cuáles serán los efectos futuros en cuanto a las decisiones y poder dirigir la atención que se da hacia los problemas, ineficiencias, imperfecciones actuales, así como las oportunidades futuras (Zapata, 2005).

Se considera común tener que pensar que los registros contables solo están dirigidos o realizados por contadores, pero al pasar el tiempo la tecnología a logrado que esto quede a un lado ya que se han creado programas los cuales tienen un manejo sencillo y se puede trabajar de manera segura. Mediante la globalización se logró traer la tecnología la misma que ha influenciado a que todas las actividades económicas puedan contribuir con el control de los procesos y de los movimientos de las empresas.

En cuanto a las gestiones financieras de cada negocio se tendrá que planificar y poder dirigir el uso de los recursos financieros que se dan en las empresas, ya que el efectivo que se genera mediante las operaciones y el capital el mismo que es obtenido por los inversores o los prestamistas. Aunque las empresas

llegan a tener personal contable para que les puedan proporcionar la orientación financiera, la gestión financiera se lo considera como el aspecto de mayor importancia del trabajo del propietario de los negocios.

Los procesos financieros hoy en día llegan hacer útiles para que estas puedan tener éxito, al llegar a pulsar flujos de los efectivos mediante las organizaciones, este proceso tiene que encontrarse en el centro de lo cual sucede dentro de las compañías. Si las finanzas logran jugar un papel administrativo general dentro de cada organización, los procesos financieros lo mismo que debe jugarse en cuanto al equipo que se encuentra involucrado de una forma constructiva para las operaciones y de las estrategias globales de cada compañía (Horne y Wachowicz, 2014).

Es importante que los propietarios de las empresas, establezcan las medidas para que puedan proteger los datos financieros y de la gestión de las empresas, esto de acuerdo a las leyes y la regulación de los estados. Los controles que son internos llegan a establecer los procesos para la forma en cuanto a los negocios, recibe y reporta el dinero, así como las tareas administraciones.

Los buenos controles son difíciles cuando no se presentan los sistemas para la prueba a los errores para poder instalar los procesos que son más claros, los mismos que ayudan a mejorar los flujos de efectivos, para reducir los tiempos que se dedican para manipular los bienes, así como para promover mucho más el tiempo para los clientes. Dichos beneficios permitirán que se concentren en los clientes, lo cual permite tener un margen benéfico el mismo que es positivo.

Variables.

Variable independiente: Procedimiento de registro de los ingresos.

Variable dependiente: Utilidad.

Objetivos.

Objetivo general.

Elaborar un manual de procedimientos de registro de los ingresos de la Empresa Lady's Nail Estética S.A. y determinar la utilidad o pérdida que se han generado en el año 2018.

Objetivos específicos.

- 1- Diagnosticar la situación actual de procedimientos de registro de los ingresos de la Empresa Lady's Nail Estética S.A.
- 2- Elaborar los procedimientos de registro de los ingresos para estructurar el manual de procedimientos de la Empresa Lady's Nail Estética S.A.
- 3- Diseñar un flujograma del manual de procedimientos de ingresos de la empresa Lady's Nail Estética S.A. para determinar las utilidades y la pérdida que han tenido en el año 2018.

Justificación de la investigación.

Los manuales de procedimientos constituyen la herramienta la cual es muy usada y difundida para poder ejercer un buen manejo del control que se da dentro de cualquier ente económico, esto sin importar las actividades económicas que estén desempeñando, la efectividad de esto dependerá de los parámetros que son fijados (Vivanco, 2017).

Se encuentra conveniente que se aplique un manual de procedimientos de ingresos en la Empresa Lady's Nail Estética S.A., para poder llevar un control exitoso sobre los ingresos que se dan diariamente en la empresa la cual está

ubicada en la Provincia de El Oro, constituye un estudio para presentar una propuesta para mejorar los registros del manejo de los ingresos.

La importancia de la siguiente investigación se da tomando en cuenta que el efectivo que ingresa a diario es uno de los recursos con mayor importancia y de gran sensibilidad que maneja la empresa, es por tal razón que es indispensable que se cuente con un control interno para poder proteger el activo, y de tal manera se pueda asegurar la confiabilidad de la información de seda de los ingresos y egresos que se maneja dentro de la empresa.

La utilidad práctica de dicha investigación se basa en el desarrollo de un manual de procedimientos de registro de los ingresos que contribuya a la determinación de la utilidad real de la Empresa Lady's Nail Estética S.A. La metodología implementada durante la realización del proyecto se enfoca en la realización de un análisis documental de los ingresos y gastos y resultados económicos en la empresa, mediante un tipo de investigación descriptiva, campo y bibliográfica. En relación a la relevancia social se alinea con lo que se establece en el Plan Nacional del Buen Vivir y específicamente con lo que se da en el objetivo específico 9 donde se manifiesta el derecho que tienen todos los ecuatorianos a tener un trabajo digno y justo, por todo esto es de gran importancia que se realice el estudio de este trabajo, para que las empresas logren tener éxito en sus funciones

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos.

En el mundo entero se ha llegado a conocer las múltiples contabilidades que existen, los procedimientos y los métodos de contabilización, soportes auxiliares, y la gestión necesaria que se debe tener para la contabilidad de todo negocio.

Se puede definir a la contabilidad como la actividad que presenta más antigüedad en la humanidad, es decir desde mucho antes que el hombre conozca la escritura, ya que ha encontrado necesario llevar las cuentas y de la misma manera poder dejar constancia de la vida económica y de los patrimonios que posee, es por ellos que el hombre recolectaba, elaboraba, cazaba, poseía y consumía, de dicha manera lograba administrar todo lo que tenía (Rincon, 2016).

Se puede notar que el tema contable se da desde mucho tiempo atrás, lo cual ha permitido que las personas puedan llevar de manera correcta sus ingresos y egresos, para poder tener a salvo sus patrimonios.

En América la contabilidad es un tema de gran importancia ya que permite promover el crecimiento, mediante el sector privado, el mismo que tendrá que ser equitativo y sostenible, para de dicha manera poder fortalecer la gobernabilidad y rendir cuentas, mediante la práctica se lograra poder

fomentar el desarrollo que se da en los mercados de los capitales (Rincon, 2016).

En el Ecuador llegan a existir el plan contable el mismo que se encuentra estructurado por la Súper de Compañías, la misma que tendrá que regirse a las compañías que se encuentran sujetas a la vigilancia y al control, en cualquier punto de vista sea a nivel mundial, de Latinoamérica o simplemente en nuestro país, el procedimiento es el mismo, ya que la contabilidad permitirá llevar el control de toda empresa.

Los registros de ingresos se los considera como la herramienta financiera la misma que permite analizar el patrón de todos los ingresos que se dan en la actualidad, una vez que se toma los registros, se llegan a tomar las decisiones que son de carácter financiero (Rajadell & Trullas, 2016).

Estos registros o también considerados como herramientas que ayudan al sistema financiero de la empresa Lady's Nail permitirán que se analicen los ingresos que se dan por todas las actividades que se dan dentro de la empresa.

La utilidad se la puede denominar como a la medida de la satisfacción, mediante la cual las personas proceden a valorar las elecciones de algunos servicios o bienes en lo referente a términos económicos, la utilidad se la entiende como la ganancia o el beneficio (Rajadell & Trullas, 2016).

La utilidad que se presenta en cada una de las empresa es de gran satisfacción tanto para los dueños de la empresa en este caso de la empresa Lady's Nail, como para la de sus empleados, ya que ello recibirán un porcentaje de dicha utilidad.

El control interno que se da durante los últimos años se ha estado adquiriendo gran importancia en todo el mundo ya que debido a los

problemas que se producen debido a las ineficiencias. Una de dichas causas es no haber asumido de una manera mucho más efectiva las responsabilidades que se dan sobre el mismo, esto por parte de las personas encargadas de las diversas actividades económicas las mismas que se desarrollan en el Ecuador, donde se considera el control interno una herramienta de gran importancia para cada empresa. (Camacho, 2017, pág. 3)

Antecedentes Referenciales.

Para poder tener una mejor comprensión sobre el tema investigativo, se presentan a continuación de manera bibliográfica aquello que opinan otros autores sobre el tema de manual de ingresos en las empresas.

Durante el año 2017 dentro de la Facultad Contabilidad y Auditoría, perteneciente a la Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas encontramos la Tesis: "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES FINANCIEROS PARA EL HOTEL EL CISNE 1 EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS", donde la autora Guashpa Acosta Estefanía Tamara, declara lo siguiente.

Los manuales de procedimientos sirven como guía para los empleados y los funcionarios de cada empresa, de tal manera proporcionan información sobre la ejecución de las operaciones contables, para poder realizarlos de una manera específica, de la misma manera permite conocer cuáles son los procedimientos contables y financieros que permiten encaminar al desarrollo de una manera eficiente a las actividades de cualquier tipo de organizaciones o empresas (Guashpa, 2017).

Se puede observar que dicha tesis argumenta también sobre los manuales de procedimientos en forma general, mientras que en el estudio que se está planteando se pretende indagar sobre el manual de procedimientos de

ingresos, un tema también contable que permitirá que los directivos tengan una idea de lo que pasa diariamente, semanal, mensual o anualmente dentro de su empresa, conociendo si se desarrollan los suficientes ingresos o simplemente se están generando pérdidas.

Durante el año 2012 dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, perteneciente a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil encontramos la Tesis: "ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "BOLÍVAR MIENTES", donde los autores Defaz Briones Lady Marianella y Rodríguez Villafuerte Mónica Rocío declaran lo siguiente

Mediante investigación se aborda la problemática en cuanto a las fallas que son de control interno mediante los procedimientos del área financiera, referidas para la elaboración de los presupuesto tanto de ingresos como egresos, así como también de la rendición de las cuentas hacia los socios de las instituciones, en el periodo anual, lo cual está afectando que se dé la transferencia de los estados financieros en las entidades, además que se está reduciendo los niveles de confianza de los socios de la institución (Defaz y Rodríguez, 2012).

Dentro de la empresa Lady's Nail se encuentran algunas falencias en cuanto al control interno de los procedimientos es por ellos que se encuentra una similitud con la tesis descrita anteriormente, ya que no se lleva un control correcto tanto de ingresos como de egresos.

Durante el año 2010 dentro de la Facultad de Ciencias Química y farmacéutica, perteneciente a la Universidad de Chile encontramos la Tesis: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE CONTABILIDAD", donde el autor Rebolledo Juan, declara lo siguiente.

Mediante dicha tesis se pretende levantar y describir los procedimientos principales de las unidades o de los departamentos de la facultad, para esto se permite utilizar las diferentes herramientas por las cuales recopilan la información que es necesaria para el levantamiento de los procedimientos esto se lo realizara mediante reuniones, entrevistas personales, recopilación de informes y documentos los cuales son relacionados con el tema (Rebolledo, 2010).

De la misma manera que la tesis, la información que se recopilara para realizar el manual de los procedimientos, se lo hace de igual manera mediante encuestas al personal que labora en la empresa LADY'S NAILS de dicha manera, se podrá realizar el presente manual el cual permitirá tener una mejor visión de lo que ocurre den la empresa.

Durante el año 2011 dentro de la Facultad de ciencias empresariales, perteneciente al Instituto Politécnico Nacional la Tesis: "PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UNA EMPRESA TEXTILERA", donde el autor Fernández Galván Marco Antonio, declara lo siguiente.

Mediante este manual se podrá desarrollar las bases que se dan en diversos factores los cuales afectan a la empresa, esto de manera directa a la planta productiva, por ello se da origen a la reestructuración de manera total del personal tanto administrativo como operativo, ya que en la actualidad la empresa no cuenta con in control interno el mismo que sea capaz de resolver estos problemas de manera radical y como consecuencia de esto no llegan a ver lineamientos, por ello se pretende implementar el manual de procedimientos el mismo que permita llevar un mejor orden de la empresa (Fernandez, 2011).

Un manual de procedimiento no solo permitirá llevar el control diario, semanal o mensual, permitirá que, a futuro, se pueda comparar como la empresa ha ido evolucionando, así lo manifiesta Fernández en la tesis antes descrita y de

la misma manera se lo realizara en la presente tesis, donde los directivos sabrán cómo ha sido la evolución de la empresa y realizar mejoras para un futuro.

Fundamentación legal.

Constitución de la República del Ecuador 2008.

La constitución en su art. 211, hace referencia que la Contraloría General del Estado se lo considera como un organismo técnico el mismo que se encuentra encargado de poder controlar la utilización de los recursos estatales, así como la consecución tanto de los objetivos de las instituciones que pertenecen al estado y de las personas que son jurídicas del derecho privado las mismas que dispongan recursos públicos.

Art. 16: Todas las personas sean en forma colectiva o individual, tienen derecho a una comunicación libre, incluyente, intercultural, participativa y diversa en lo referente a todos los ámbitos de la interacción social, sea esto por cualquier forma o medio, mediante su propia lengua o sus propios símbolos.

Art. 112 de la constitución, las funciones que tiene la contraloría del Estado son: dirigir un sistema de control administrativo el mismo que llegue a componerse de la auditoría interna, externa y de un control interno, determinaran las responsabilidades tanto administrativas como civiles que sean culposas, así como también de los indicios de las responsabilidades penales, las mismas que se encuentren relacionadas en cuanto a los aspectos y las gestiones sujetas al control, asesoraran a los órganos y las entidades del Estados cuando este se los solicite.

Art. 213: La superintendencia llegan hacer organismos técnicos de la vigilancia, intervención, auditoría y control de las actividades que son económicas, ambientales y sociales, así como también los servicios que se

presentan tanto en las actividades privadas y públicas, con el único propósito que las actividades y los servicios se lleguen a sujetar mediante el ordenamiento de carácter jurídico y lleguen a atender el interés de manera general. La superintendencia actúa de oficio o mediante el requerimiento de los ciudadanos, la tarea específica de la superintendencia y de las áreas las cuales requieran el control, vigilancia y la auditoria de cada una de ellas se logra determinar mediante la ley.

Código del Trabajo.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Se determinan las obligaciones del empleador:

- Se deberá pagar el sueldo que corresponda al trabajador, según lo establecido en el contrato y lo que determina el código de trabajo.
- Se deberán instalar en las fábricas, oficinas, talleres y demás lugares que son de trabajo las medidas de seguridad e higiene del trabajo, así como las demás disposiciones reglamentarias y legales.
- Se deberá indemnizar a los trabajadores si existiera algún accidente de trabajo, así como también por las enfermedades profesionales, según lo estipula el art. 38 del código de trabajo.
- Se tendrá que adecuar un comedor para los trabajadores cuando el número de los mismos sea de cincuenta o más; o en el caso de que el lugar de trabajo se encuentre a 2 kilómetros de la población.
- La empresa que cuente con más de diez trabajadores deberá establecer almacenes de artículos que sean de primera necesidad, los mismos que deberán tener precios económicos tanto para ellos como para su familia

- Tener un registro de los trabajadores con los siguientes datos, nombre, edad, estado civil, remuneración, clase de trabajo, fecha de ingreso y de salida, dicho registro deberá ser actualizado cuando existan cambios.
- El empleador deberá entregar de manera oportuna a los trabajadores los materiales que son necesarios para poder ejecutar las tareas encomendadas.
- Cuando haya elecciones electorales se les deberá conceder el tiempo necesario para poder sufragar, el tiempo no podrá superar las cuatro horas, se les otorgará también el tiempo necesario para ser atendidos en el seguro o para que puedan satisfacer notificaciones judiciales.
- El empleador deberá respetar las asociaciones que existan dentro de la empresa.
- Tendrán que sujetarse al reglamento interno que se encuentra aprobado.
- Los trabajadores deberán ser tratados con las debidas consideraciones.
- El empleador deberá atender las reclamaciones que presenten los trabajadores;
- Se deberán proporcionar un lugar seguro donde se guarden los útiles y los instrumentos que son de trabajo
- Se facilitará la inspección y la vigilancia de las autoridades las mismas que practiquen en los locales de trabajo, para de dicha manera poder cerciorarse del cumplimiento de la misma.

- Se tendrá que remunerar al trabajador por el tiempo perdido cuando se haya visto imposibilitado de poder trabajar por causa del empleador.
- Se tendrá que remunerar al trabajador cuando no exista derecho por las prestaciones del IESS, el 50% de la remuneración por el caso de enfermedades no profesionales, esto por dos meses por cada año, esto presentando el certificado médico el cual acredite la imposibilidad del descanso.
- En el caso que el trabajador tenga que trasladarse algún lugar distinto a su casa por razones de servicio se le deberá pagar los gastos de ida y vuelta, así como también el alojamiento.
- La empresa que tenga más de 100 trabajadores tiene que tener un trabajador social que este titulado. Y aquellas que tengan más de 300 deberá contratar otro trabajador social.
- Cada año se tendrá que entregar de forma gratuita los uniformes a los trabajadores.
- Se deberá otorgar una licencia de tres día con remuneración completa, por fallecimiento del cónyuge, parientes que se encuentren en el segundo grado de afinidad o consanguinidad.
- Obligatoriamente se deben inscribir a los trabajadores en el IESS desde el primer día de trabajo
- El empleador se encuentra obligado en exhibir en lugares visibles las planillas del IESS, para que sus trabajadores constaten del cumplimiento de las mismas.

- Por cada 25 trabajadores se deberá contratar una persona con discapacidad, en labores que sean permanentes y que se lleguen a considerar apropiadas en cuanto a la relación de los conocimientos, aptitudes individuales y condiciones físicas, donde se observe la equidad de género.

Art. 47.- De la jornada máxima: La jornada de trabajo máxima será de ocho horas diarias, de forma que no vaya a exceder las cuarenta horas semanales.

Art. 97 código del trabajo: Los empleadores tienen que conocer los beneficios que posee cada trabajador el mismo que es del 15% de las utilidades las mismas que son liquidas, las mismas que para llegar a determinarlas se deberá tomar como base las declaraciones que se dan del pago de los impuestos a la renta.

Art. 111.- Derecho a la decimotercera remuneración: debe ser cancelada hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, la remuneración equivale a la doceava parte de los ingresos que percibieron durante el año.

Variables de investigación.

Variable Independiente:

Registro de ingresos: Un registro de ingresos, permitirá llevar el control del dinero del patrimonio de cada corporación, mediante cada nuevo registro implica los movimientos de los recursos los cuales se registran mediante el debe y el haber (Perez y Gardey, 2015).

Mediante el procedimiento de los registros de los ingresos se puede registrar de manera oportuna y poder llevar el control permanente de los ingresos de cada entidad, debido a los conceptos de los servicios que presta cada una de las empresas, mediante un buen procedimiento para realizar los registros de

los ingresos se podrá tener un mejor detalle sobre la realidad económica de la empresa (Bisek, 2016).

Variable dependiente:

Utilidad del ejercicio: La utilidad del ejercicio es aquella que la empresa logra ganar durante un periodo específico que generalmente es un año, las empresas presentan sus ingresos, pero también presentan gastos y costos, la diferencia que se da entre los ingresos, costos y los gastos es a la que se denomina utilidad (Martínez F. , 2018).

La utilidad del ejercicio se la utiliza en el área contable, ya que se trata de la utilidad neta del ejercicio que está en curso hasta que llegue a concluir, manifestado de otra forma la utilidad de las empresas es lo que se gana en un periodo determinado y este tiempo por lo general es de un año, se debe tener en cuenta que cada empresa tiene ingresos, pero de la misma manera presenta gastos y costos (Contreras, 2015).

Definiciones conceptuales.

Activo: El activo se lo considera como todos los bienes de los cuales se dispone la empresa, los mismos que son susceptibles para convertir los beneficios y poder aportar el rendimiento económico que tiene la compañía (Lopez A. , 2013).

Capital contable: se lo considera como el derecho que tienen los propietarios de los activos netos los cuales se dan por las aportaciones de cada dueño, por los eventos y las transacciones o las circunstancias que llegan afectar a las entidades (Duque, 2017).

Contabilidad: Mediante la contabilidad se permitirá llevar un control tanto de los ingresos como los egresos de toda institución, para de dicha manera poder conocer la economía de la empresa, la contabilidad es una ciencia que se la

conoce desde muchos años atrás lo cual permitía a las personas que lleven el control de sus patrimonios (Pellegrino, 2014).

Contabilidad financiera: es aquella que se encarga de poder recolectar, registrar, clasificar, informar, resumir de las operaciones que son valorables en cuanto al dinero de las empresas o de las organizaciones, para que de dicha manera los directivos puedan tomar las mejores decisiones por el bien de la compañía (Socias y Horrach, 2017).

Costos: Se llegan a referir a los costos totales de la adquisición de los productos que van a vender (Latorre, 2016).

Debe: Es todo lo que ingresa en las cuentas de la empresa, es decir que tiene como finalidad poder expresar, o registrar en términos monetarios, donde las transacciones, las cuales representan la economía de una empresa (Modesto, 2014).

Egresos: Los egresos se los conoce contablemente como la salida de dinero que se dan en una empresa o en una organización, los cuales son registrados en el haber, los egresos se los considera a las inversiones y a los gastos (Cloud, 2017).

Gastos: es el desembolso el cual se consume de manera corriente o como el costo el cual ha sido rendido al beneficio, para una mejor definición es la salida del dinero de la empresa (Pinilla y Jimenez, 2014).

Haber: Es todo lo que sale o egresa en las cuentas de la empresa, mientras que el haber tiene como fin poder registrar los términos monetarios de todo lo que sale de la empresa (Modesto, 2014).

Ingresos: Son el incremento de los recursos económicos que tiene cada empresa mediante el ingreso se aumentara el patrimonio empresarial, esto se dará siempre y cuando el incremento no se dé por las aportaciones de los

socios. Las aportaciones de los socios no se los considera como ingresos, aunque si se los considera como un incremento patrimonial (Cloud, 2017).

Pasivo: Son el conjunto de las deudas que se mantienen una empresa, la cuenta del pasivo queda recogida en los balances de situación de todas las entidades y por ello es resultado de las obligaciones de las empresas que tienen resultado de las actividades financieras (Economía, 2017).

Patrimonio contable: Es el conjunto de los bienes, obligaciones y derechos que tiene tanto una empresa como una persona, para que así se puedan desarrollar sus actividades con cada uno de los bienes que han sido adquiridos (Lopez C. , 2016)

Registros contables: También se los conoce como libro contable, los cuales son los documentos físicos de las operaciones que se dan en una empresa, los registros contables reflejan los movimientos contables de los entes económicos, con el único objetivo de poder proporcionar, la información financiera (Navarro, 2018).

Registro de ingresos: La presente herramienta que es financiera permitirá analizar los patrones de ingreso que se dan en la actualidad, el mismo que una vez elaborado permitirá tomar las decisiones que son financieras (Horngreen, 2004)

Utilidad: Es toda la ganancia que se tiene durante un periodo determinado, el cual siempre es un año el mismo que es repartido entre los socios y empleados de la institución (Horgren, Harrison, y Smith, 2013).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Para la realización de la presente investigación, se la realiza en la empresa LADY'S NAIL, una empresa de belleza, la misma que ha ido creciendo con el transcurso de los años, a inicios del año 2013, inicio el sueño de emprender donde su propietaria realizaba los servicios de estilista de puerta a puerta, para el año 2014 ya tenía acogida con varias clientes, por ello se encuentra con la necesidad de solicitar el RISE, para poder equipar en su hogar un lugar donde poder atender a sus clientas, para fines del mismo año, arrienda ya un local mucho más amplio, donde cuenta con operarias en titulación, arreglo de uñas, cortes de pelo, y todo lo relacionado a belleza, al darse cuenta que su negocio es prospero, por lo que se necesita personal administrativo como es el caso de una secretaria, ha pasado ya 4 años y se encuentra con la necesidad de llevar un control de los ingresos ya que es complicado saber cuántos son los ingresos diarios, para de tal forma poder llevar un mejor control del negocio y no tener falencias en un futuro.

Misión: Lograr ser una empresa líder en las diferentes áreas de belleza dentro de la ciudad.

Visión: Lady's Nail pretende hacer crecer su propio negocio, pero también reducir el impacto ambiental el cual aumenta cada día más.

Se presenta a continuación el organigrama de la empresa.

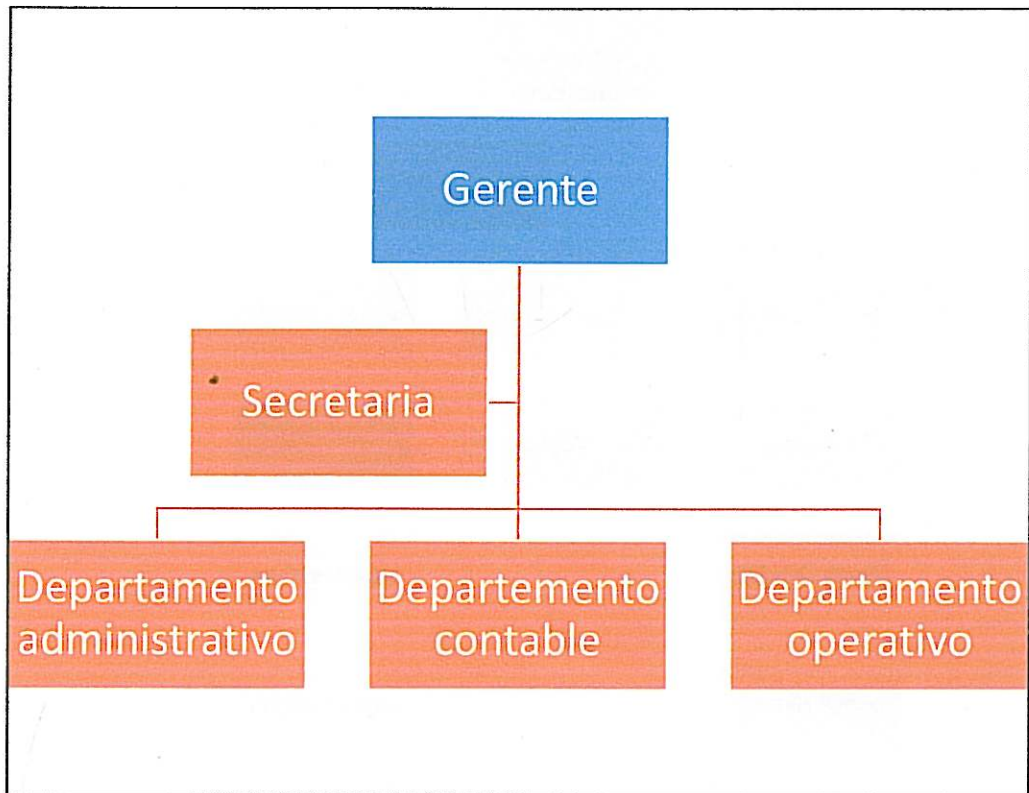


Figura 1 Organigrama de la empresa

Elaborado por: Lady Beatriz Celi Lavayen .

Como se puede observar la empresa se encuentra conformada por un gerente el cual se encarga de dirigir y tomar las decisiones de la empresa, para de tal manera llegar a cumplir los objetivos propuestos, una secretaria la misma que se encarga de elaborar informes, un área administrativa, quienes llevan el control administrativo, un área contable los cuales preparan los informes contables y el área operativa quienes son los encargados de que la empresa pueda ir teniendo más clientes, todo esto por el trato y el buen trabajo que el área operativa les dé a los usuarios.

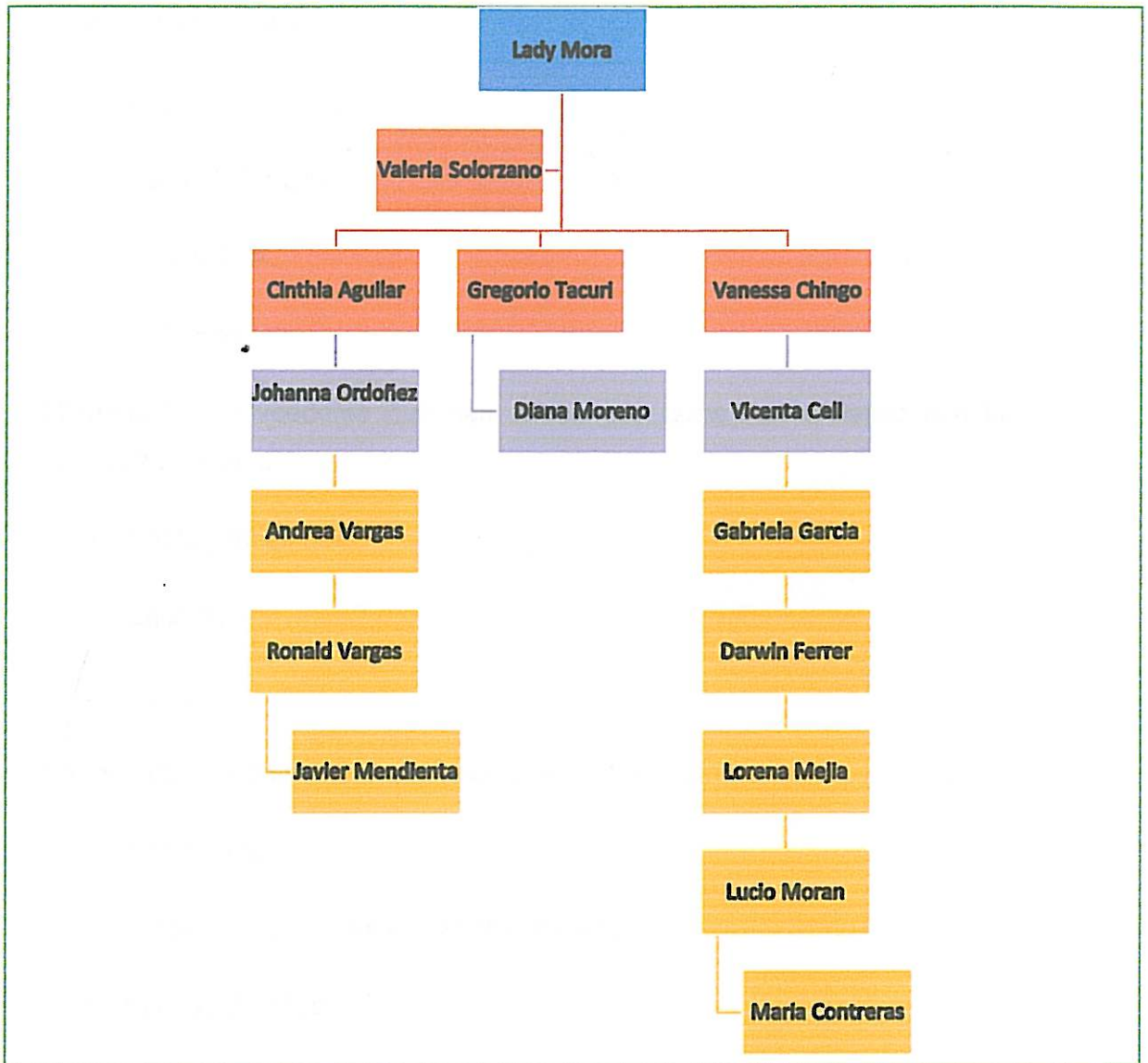


Figura 2: Trabajadores de Lady's Nail

Elaborado por: Lady Beatriz Celi Lavayen

Al ser una empresa la cual está iniciando, tiene mucha competencia, entre las principales que se pueden nombrar tenemos:

- Gadvay S.A.
- Pricilla Ortiz.

- Wong peluquería.
- Miami.
- Katty Carbo Spa.
- Shiram S.A.
- Del Salto

Mientras los proveedores que han estrechado lazos de confianza con la empresa tenemos.

- Otello y fabell S.A.
- Unilever
- Loreal.

Por otra parte, los servicios que Lady's Nail Ofrece son:

- Tinturados.
- Cortes de cabello (niños, hombres y mujeres)
- Pintado de uñas.
- Keratinas.
- Masajes anti estrés.
- Rayitos.
- Uñas acrílicas.

A continuación, se presenta el estado financiero de la empresa.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Empresa Lady's Naid
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 30 de Diciembre del 2018
Expresado en dólares

ACTIVO		
CORRIENTE		
Caja	\$ 5.000	
Bancos	15.000	
Clientes	5.000	
Inventario de mercaderías	40.000	
IVA compras	<u>1.000</u>	66.000
NO CORRIENTE		
Muebles de oficina	5.000	
Equipo de oficina	<u>8.000</u>	<u>13.000</u>
TOTAL ACTIVO		79.000
PASIVO		
CORRIENTE		
Proveedores	4.000	
IVA ventas	<u>1.500</u>	5.500
NO CORRIENTE		
Hipotecas por pagar	<u>12.000</u>	12.000
PATRIMONIO		
CAPITAL		
Capital	50.600	
RESULTADO		
Utilidad del ejercicio	<u>10.900</u>	<u>61.500</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		79.000
Gerente		Contador

Figura 3: Estado financiero

Elaborado por: Dpto. contable Lady's Nail.

Diseño de investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realiza en este estudio es de campo ya que se podrá ir directamente a la fuente afectada, donde se aplicaran las encuestas correspondientes tanto al personal operativo como administrativo, será también descriptiva ya que el problema encontrado se lo describirá y analítico porque por medio de este tipo de investigación se analizará las posibles soluciones,

Investigación de campo.

Se aplica para extraer la información y los datos de manera directa a la realidad mediante el uso de las técnicas que son de recolección tales como la entrevistas o las encuestas con el único fin de poder dar respuestas (Martinez & Solis, 2013).

Para el caso de esta investigación se realizará el estudio de manera directa con el personal que trabaja en la empresa Lady's Nail, donde se podrá llegar a la fuente del problema.

Investigación descriptiva.

Reconoce las situaciones, actitudes y costumbres que se den mediante la descripción de manera exacta de los objetos, actividades, procesos y de las personas, para recolectar los datos, e identificar las relaciones que existen entre las variables (Rojas, 2015).

Una vez identificadas las variables se procederá a describir el problema que se ha planteado el cual es la falta de un manual de los ingresos de la empresa Lady's Nail, ya que los administrativos consideran que pueden existir algunas falencias al registrar los ingresos y esto afecte a las utilidades de la empresa.

Población y muestra

Población

La población se encuentra constituido por cierto grupo de personas que van a constituir el objeto al cual se necesitara que llevar a investigar, el mismo que puede ser tanto finito como infinito, de una misma especie que lleguen habitar en un lugar determinado (Serrano, 2017).

Existen ocho tipos de población los cuales nombraremos a continuación:

- Población Finita: Grupo de individuos claramente definidos.
- Población Infinita: Grupo de individuos ilimitados
- Población real: Grupo de elementos que son concretos.
- Población hipotética: Este tipo de población se aplica cuando se trabaja con situaciones posibles hipotéticas.
- Población estable: Es el grupo de elementos los cuales mantienen las cualidades de manera intacta por un periodo largo.
- Población Inestable: Este tipo de población varia constantemente.
- Población dependiente: Esta población permite cambiar los valores por motivos definidos.
- Población polinomial: Este tipo de población de la utiliza cuando en la investigación existe interés por algunas características (Yanez, 2017)

Para el caso de la presente investigación se toma en cuenta la población finita ya que esta es la que trabaja en la empresa Lady's Nail

Cuadro 1: Población a investigar

ITEM	ESTRATO	POBLACION
1	Gerente	1
2	Departamento contable	2
3	Personal administrativo	6
4	Personal Operativo	8
	Total	17

Fuente: Lady's Nail

Muestra

La muestra se lo considera como el subconjunto el cual es representativo a la población el mismo que es objeto de las encuestas, observaciones las cuales se llevan a cabo para el estudio de la investigación (Serrano, 2017).

Se tendrá que tener claro que dicha fórmula se aplica cuando la población es mayor a 100 personas, pero en el caso de esta investigación la población a investigar son 17 personas y la muestra simplemente es 10 personas

Se cree necesario que se utilice la muestra para la investigación del personal operativo y el contador, siendo esto un número pequeño se realiza una encuesta para que de esta manera puedan ser los informantes para poder ayudar con datos específicos de los indicadores que se exploran.

La siguiente formula debido a la población que es finita, no se aplicara, ya que se cuenta con un número determinado de personas.

$$m = \frac{N(p.q)}{(N-1) + \left(\frac{e}{k}\right)^2 + p.q}$$

Cuadro 2: muestra

ITEM	EXTRACTO	POBLACION
1	Contador	1
2	Personal operativo	9
	Total	10

Fuente: Empresas Lady's Nail

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

El diseño metodológico de una investigación está formado por un diseño básico dentro de él, por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio. (Galán, 2019)

Al acceder a la información requerirá que se obtenga información que sea integra, las mismas que deberán valerse tanto de fuentes humanas como documentales, esto mediante diferentes escalas de medición y métodos de la captación para de esta manera poder evaluar los resultados.

Técnicas e instrumentos de investigación.

La presente investigación que se realiza en la empresa Lady's Nail se utilizarán técnicas como la encuesta y la observación ya que mediante estas se obtiene la información original, también se utilizara la bibliografía, la misma que se da por medio de las fuentes de diferentes autores lo cual permitirá realizar un análisis del tema estudiado.

Encuesta.

Mediante esta técnica se podrá tener la información de una forma general, el mismo que es referente al tema planteado en esta investigación, el mismo que permitirá recoger los datos, utilizando de esta manera el cuestionario a un grupo de personas sobre el problema que se está investigando (Castro A. , 2015).

Para poder realizar las encuestas, se realizan algunas preguntas, sobre el tema de estudio, donde la muestra seleccionada se aplicará reglas para que se realice una contestación representativa que se da en la población general.

La encuesta se la aplica al personal operativo y al contador de la empresa el día sábado 22 de diciembre del 2018 donde se podía evidenciar, como el dinero ingresaba, pero no se reflejaba un correcto ingreso del efectivo.

Observación.

Se define a la observación como la capacitación que se le da a los medios circundantes mediante la vista, la misma que forma imágenes de aquellos caracteres que son de gran importancia para poder iniciar en la conceptualización la cual es subjetiva (Carrion, 2017).

Por medio de la observación, el investigador podrá acercarse a la empresa Lady's Nail y participar de una manera personal sobre los hechos en este caso sobre los problemas que se dan por el registro de ingresos, siendo esto una desventaja en el momento de definir las utilidades de la empresa.

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados.

Descripción de hallazgos.

1. ¿Al culminar sus labores operativas con cada cliente, quien es la persona que realiza la cobranza?

Cuadro 3 Persona que realiza la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SECRETARIA	4	40,0
	PERSONAL OPERATIVO	4	40,0
	OTRA PERSONA	2	20,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

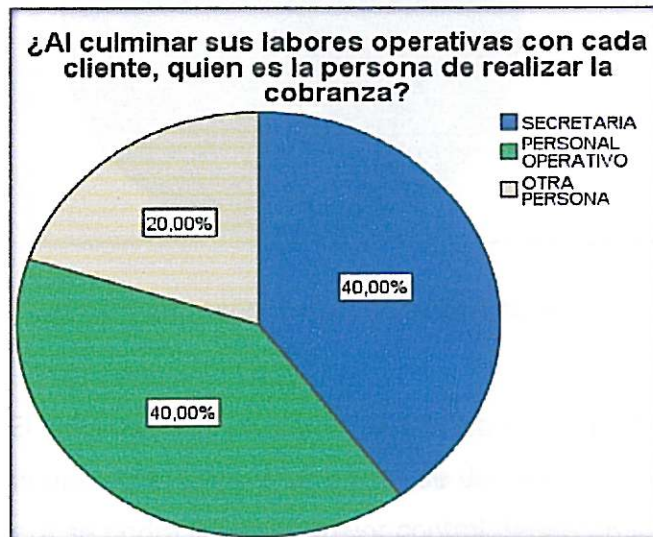


Figura 4 Persona que realiza la cobranza.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: Por medio de esta pregunta se puede ver que no hay una persona específica que cobra a los clientes, sino que todos reciben dinero.

2. ¿Cree ud. necesario que solo una persona sea la encargada de recibir los ingresos diarios de la empresa?

Cuadro 4 Ingresos diarios de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	8	80,0
	NO	2	20,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

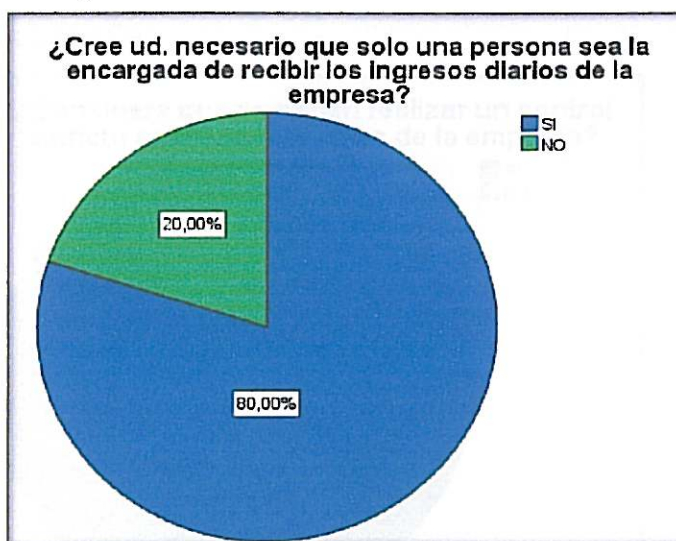


Figura 5 Ingresos diarios de la empresa.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: El 80% de las personas encuestadas manifestaron que si es necesario que una sola persona se encargue de recibir las cobranzas, ya que de esta manera se podrá llevar un mejor control dentro de la empresa.

3. ¿Considera que se deben realizar un control estricto sobre los ingresos de la empresa?

Cuadro 5 Control de ingresos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	9	90,0
	NO	1	10,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

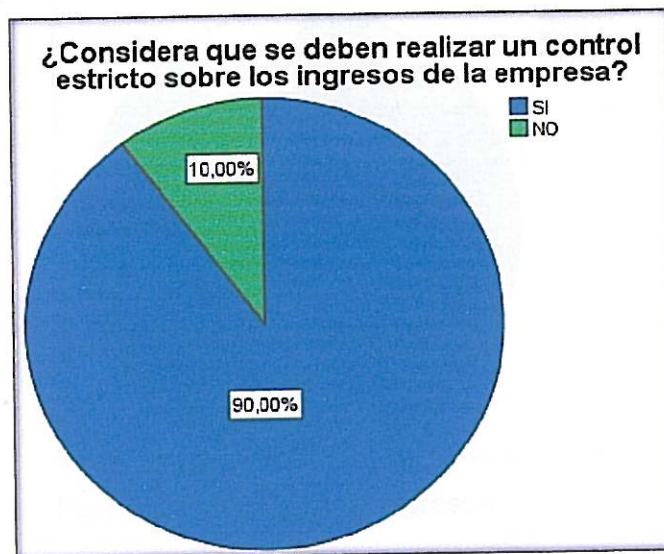


Figura 6 control de ingresos.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: El 90% cree necesario que se tenga un mejor control sobre los ingresos, esto iría de la mano con que una sola persona realice las cobranzas dentro de la empresa.

4. ¿Cómo calificaría el orden de los ingresos diarios de la empresa?

Cuadro 6 Calificación de ingresos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BUENO	3	30,0
	MALO	6	60,0
	REGULAR	1	10,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

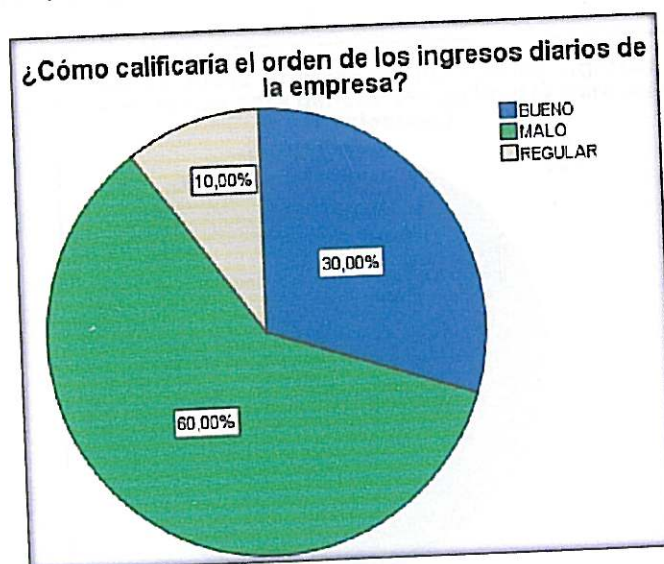


Figura 7 Calificación de ingresos

Elaborado por: Lady Celi.

Análisis: Un 60% indica que no se lleva un buen control sobre los ingresos, es decir es un mal control debido que no se sabe cuántos servicios se da al día, ni cuanto ingresa en dinero a la empresa siendo esto un aspecto negativo no solo para la empresa sino también para sus propios empleados.

5. ¿Cree que la empresa cuenta con los ingresos suficientes para generar las utilidades para sus empleados?

Cuadro 7 Generación de utilidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	8	80,0
	NO	2	20,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi.

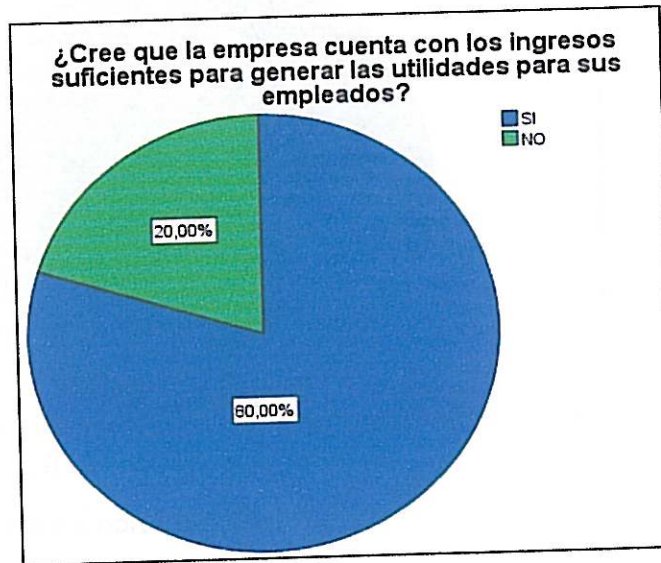


Figura 8 Generación de utilidades.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: A pesar de no llevar un buen control sobre los ingresos, el 90% de los empleados consideran que la empresa si puede generar utilidades, ya que cuenta con muchos clientes.

6. ¿En años anteriores ud recibió utilidades por parte de la empresa?

Cuadro 8 Utilidades de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	8	80,0
	NO	2	20,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

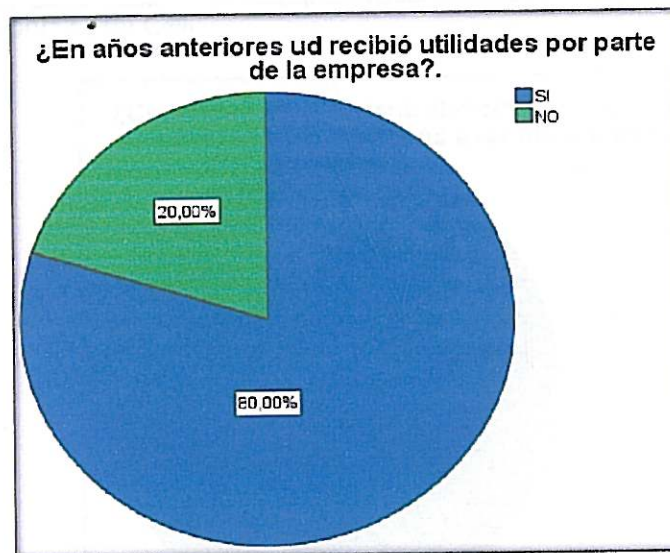


Figura 9 Utilidades de la empresa

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: Se puede notar que la empresa si a generado utilidades en años anteriores, aunque estas no hayan sido de grandes sumas, pero si fueron repartidas como la ley lo determina.

7. ¿Cree ud que una buena atención a los clientes generaría más ingresos a las empresas?

Cuadro 9 Atención a clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	10	100,0

Elaborado por: L'ady Celi



Figura 10 Atención a clientes

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: El 100% de los encuestados están de acuerdo que al ellos tener un buen trato a los clientes estos llegaran a recomendar a la empresa y a su vez esto ayudara a que existan más ingresos.

8. ¿Considera ud. necesario que se implemente un manual de procedimientos para los ingresos de la empresa Lady's Nail?

Cuadro 10 Manual de procedimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

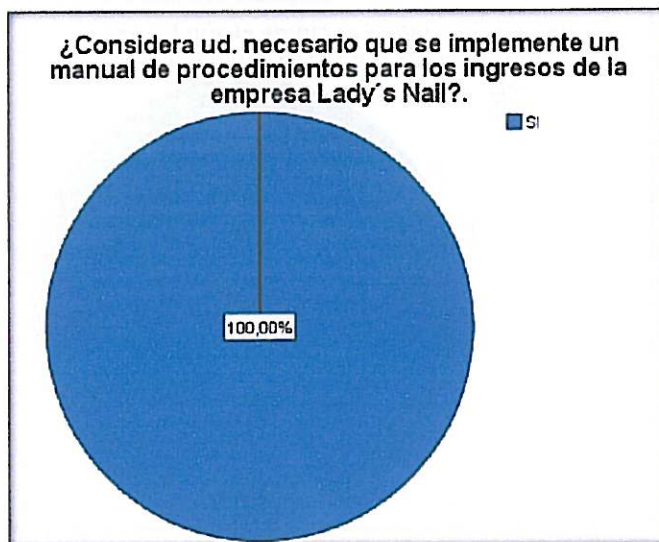


Figura 11 Manual de operaciones.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: El 100% está de acuerdo que dentro de la empresa Lady's nail exista un manual de procedimientos para que todos sepan quién es la persona encargada de la cobranza y esta a su vez lo realice de la mejor manera.

9. ¿Cree ud que la empresa debería invertir en capacitaciones para todo su personal?

Cuadro 11 Capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	8	80,0
	NO	2	20,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

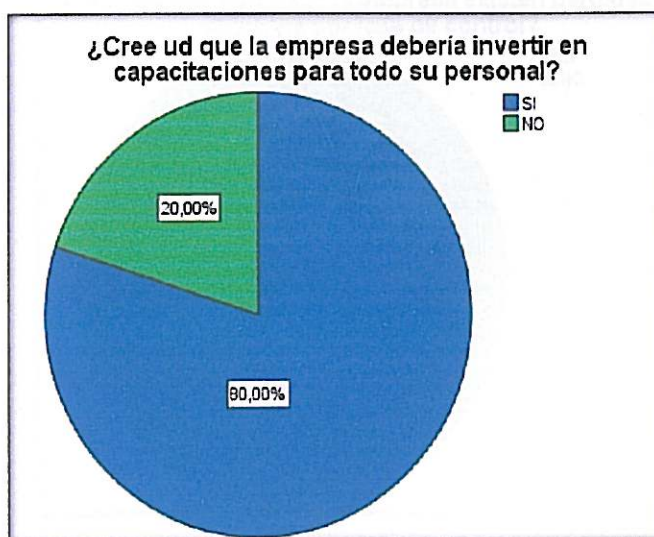


Figura 12 capacitaciones.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: el 80% está de acuerdo que la empresa invierta en capacitaciones para ellos, ya que de esta manera ellos pueden aprender nuevas técnicas de trabajo, lo cual es beneficioso para la propia empresa.

10. ¿Cree ud que dentro de la empresa existen pérdidas de ingresos por falta de control?

Cuadro 12 Perdida de ingresos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	60,0
	NO	4	40,0
	Total	10	100,0

Elaborado por: Lady Celi

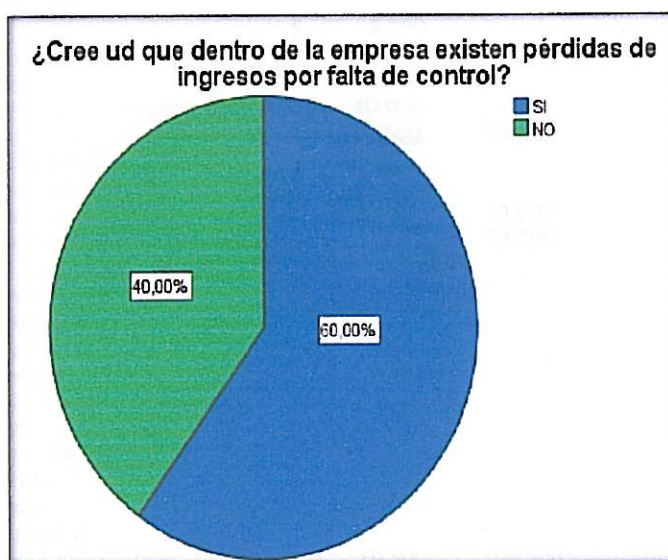


Figura 13 Perdida de ingresos.

Elaborado por: Lady Celi

Análisis: El 60 % cree que, si existen perdidas de los ingresos ya que, al no existir una sola persona para cobrar, y no llevar un control no se sabe cuánto ingresa ni cuantos servicios se brindan al día.

A continuación, se presenta el balance general, o también conocido estado financiero del año 20018 de la empresa el mismo que permitirá determinar las ganancias o pérdidas, que se han dado durante el año 2018.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
Empresa Lady's Naid		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
Al 30 de Diciembre del 2018		
Expresado en dólares		
ACTIVO *		
CORRIENTE		
Caja	\$ 5.000	
Bancos	15.000	
Clientes	5.000	
Inventario de mercaderías	40.000	
IVA compras	<u>1.000</u>	66.000
NO CORRIENTE		
Muebles de oficina	5.000	
Equipo de oficina	<u>8.000</u>	<u>13.000</u>
TOTAL ACTIVO		79.000
PASIVO		
CORRIENTE		
Proveedores	4.000	
IVA ventas	<u>1.500</u>	5.500
NO CORRIENTE		
Hipotecas por pagar	<u>12.000</u>	12.000
PATRIMONIO		
CAPITAL		
Capital	50.600	
RESULTADO		
Utilidad del ejercicio	<u>10.900</u>	<u>61.500</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		79.000
Gerente		Contador

Figura 14 Estado de situación Financiera 2018

Elaborado por: Departamento Contable Empresa Lady's Nail

Se puede observar que en el año 2018 la empresa cuenta con una utilidad de \$10.900, para los directivos de la empresa esto fue una novedad ya que se esperaba que dicho valor sea superior, es por ello que se recomienda que se aplique un manual de procedimientos de ingresos, para que no exista este tipo de inconvenientes.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO		
EMPRESA LADY'S NAIL		
AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2019		
EXPRESADO EN DOLARES		
ACTIVO CORRIENTE		
CAJA	6.000,00	
BANCO	18.000,00	
CLIENTES	5.500,00	
INVENTARIO DE MERCADERIAS	30.000,00	
IVA COMPRAS	1.000,00	60.500,00
NO CORRIENTES		
MUEBLES DE OFICINA	5.000,00	
EQUIPO DE OFICINA	8.000,00	13.000,00
TOTAL ACTIVO		73.500,00
PASIVO CORRIENTE		
PROVEEDORES	3.500,00	
IVA VENTAS	1.500,00	5.000,00
NO CORRIENTES		
HIPOTECAS POR PAGAR	10.000,00	10.000,00
PATRIMONIO		
CAPITAL		
CAPITAL	50.600,00	
RESULTADO		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	15.000,00	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		65.600,00
		80.600,00

Figura 15 Estado de situación financiera proyectado 2019.

Elaborado por: Departamento Contable Empresa Lady's Nail

Para el año 2019 se espera tener una mejor utilidad, ya aplicando el manual de procedimientos contables, ya que de esta manera se estará poniendo en regla todo lo económico de la empresa Lady's Nail

Plan de Mejoras.

Se realiza a continuación el cuadro de las 5 ¿Qué? Para poder tener un mejor entendimiento de la problemática planteada.

Oportunidad de mejora	Mejorar el control de ingresos de la empresa Lady's Nail			
Meta	Elaborar un manual de procedimientos de ingresos			
Responsable:	Departamento contable			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Porqué?	¿Dónde?
Diseñar manual de procedimientos de ingresos.	Dpto contable	Implementando procesos de ingreso. Capacitando al personal.	Para disminuir los problemas de los ingresos. Para que sepan cuales son las funciones a desempeñar	Empresa Lady's Nail Inmediato.

Elaborado por: Lady. Celi

<i>LADY'S NAIL</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<i>LADY'S NAIL</i> Hoja: 1/5
	EMPRESA LADY'S NAIL	
	Registro de ingresos propios	

PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE INGRESOS DE LA
EMPRESA LADY'S NAIL.

LADY'S NAIL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	LADY'S NAIL Hoja: 2/5
	EMPRESA LADY'S NAIL	
	Registro de ingresos propios	

1.0 Propósito.

1.1 Tener un registro y control adecuado de los ingresos, los mismos que son obtenidos por la empresa, con el único fin de poder emitir una información oportuna y veraz

2.0 Alcance

2.1 El procedimiento llega hacer aplicable en la empresa Lady's Nail, mediante el área administrativa y contable (caja general de la empresa)

3.0 Políticas de la operación.

3.1 Serán responsables el área contable ya que tendrán que verificar que los ingresos que se capten en el día, lleguen a ser registrados.

3.2 Será responsabilidad del área administrativa mediante la secretaria, elaborar los reportes diarios sobre los ingresos de los servicios dados por la empresa, esto se realizará mediante el corte de caja, la documentación que serpa soporte y el efectivo que deberá ser entregado.

3.3 Será responsabilidad del área administrativa mediante la secretaria, verificar que no existan faltantes de efectivo al momento que existan los cortes de caja.

3.4 Será responsabilidad de la persona que este encargado de caja, elaborar los reportes diarios el mismo que concentrara los montos de los ingresos que son recibidos y la documentación que servirá de soporte.

3.5 Será responsabilidad de la administración, por medio del área contable, conciliar de manera mensual los estados de cuenta, con el único objetivo de corroborar los depósitos que se hagan para la empresa.

LADY'S NAIL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	LADY'S NAIL Hoja: 3/5
	EMPRESA LADY'S NAIL	
	Registro de ingresos propios	

4.0 Descripción del procedimiento.

Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Genera pago por servicios que recibió	1.1 genera pago por servicios que recibió, en la caja general de la empresa.	Responsable del servicio
2.0 Cobra, emite factura y entrega al cliente.	2.1 Realiza el cobro mediante la caja general, emite la factura y entrega al cliente la 1ra copia y la 2da para archivo	Secretaria (área administrativa)
3.0 Recaudación, registro de los ingresos y elaboración de los reportes diarios	3.1 La caja general recauda y procede a registrar los ingresos, elabora los reportes diarios los mismos que van en 2 copias, original junto con el dinero entregado a contabilidad y copia archivo.	Secretaria (área administrativa)
4.0 Recepción de los reportes diarios, la documentación, dinero, cuadro y revisión.	4.1 Dpto contable se encarga de recibir reportes, la documentación de soporte, dinero recaudado en el día, cuadra	Departamento contable

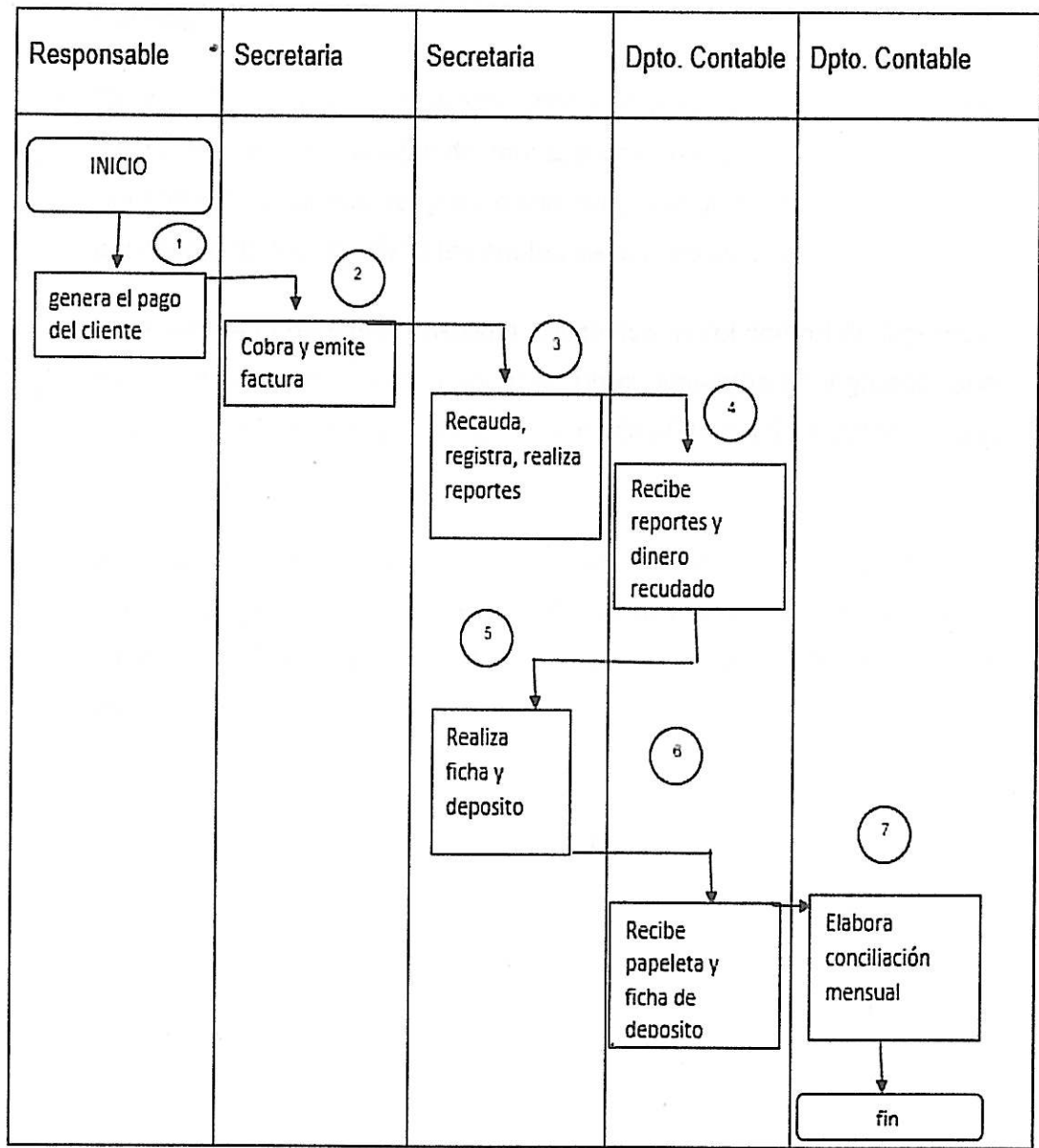
LADY'S NAIL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	LADY'S NAIL Hoja: 4/5
	EMPRESA LADY'S NAIL	
	Registro de ingresos propios	

Etapas	Actividad	Responsable
5.0 Formulación de las fichas de los depósitos y los depósitos correspondientes	5.1 Realización de la ficha de depósito del dinero recaudado, realización de los depósitos de la empresa	Secretaria
6.0 Recepción de las papeletas de depósitos bancarios	6.1 Recibe las papeletas de depósitos de la empresa y la fichas de deposito	Departamento contable
7.0 Se efectúa la conciliación mensual.	7.1 se elabora de manera mensual la conciliación de los estados de la cuenta de bancos contra los registros mensuales contables. TERMINA PROCESO	Departamento contable

LADY'S NAIL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	LADY'S NAIL
	EMPRESA LADY'S NAIL	
	Registro de ingresos propios	

Hoja: 5/5

5.0 Diagrama de Flujo.



CONCLUSIÓN.

Una vez que se ha desarrollado la investigación podemos concluir lo siguiente.

- Las grandes, medianas y pequeñas empresas, lleven un control específico y minucioso de los ingresos que tienen en el día a día de sus trabajos, de esta manera podrá determinar si están lleno al éxito en sus labores.
- El control interno que debe tener cada empresa es fundamental y las áreas que deben trabajar de manera conjunta para esto es el área administrativa, operativa y contable para poder tener mejoras en la concesión de los objetivos los cuales se han establecido.
- La empresa Lady's Nail presenta deficiencia en el control de ingresos, ya que no cuenta con un manual de procedimientos de ingresos, que se ponga en práctica, a pesar que en el año 2018 existió utilidad, no era la que se esperaba.
- Por medio de un mejor control se podrá determinar las pérdidas o ganancias que existen en el nuevo año laboral, siendo esto un beneficio tanto para los directivos de la empresa como para los propios trabajadores.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda a la empresa Lady's Nail lo siguiente:

- Poner en marcha el manual de procedimiento de ingresos, para que puedan regularizar los ingresos que se dan a diario en la empresa, para al terminar el periodo del año existan las utilidades esperadas.
- Capacitar a todo el personal de la empresa, para de esta manera poder determinar cada una de las funciones que tienen dentro del trabajo, de esta manera cada persona sabrá que deberá realizar durante las horas laborables, sin tener que hacer funciones que no les competen.
- La secretaria y el departamento contable deberán trabajar conjuntamente para poder realizar el proceso de ingresos de una manera satisfactoria, por ello los directivos tendrán que capacitarlos en el aspecto financiero y contable.

Bibliografía

- Bisek. (2016). *Registro de ingresos*. Obtenido de <http://www.cursoalmacenesdechile.cl/manualADC/manual/unidad-2/capitulo-2/practica-1/accion-1-como-llevar-un-registro-de-ingresos-y-egresos/>
- Camacho, W. (2017). SISTEMA DE CONTROL INTERNO: IMPORTANCIA DE SU FUNCIONAMIENTO EN LAS EMPRESAS. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 3.
- Carrion, A. (2017). *La observacion*. Mexico.
- Castro, A. (2015). *Que es una encuestas*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>
- Castro, A. (2017). *Que es la observación*. Mexico. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>
- Castro, R. (2014). CONTABILIDAD. *Contabilidad y Negocios*, 28.
- Cloud. (2017). *Que es un ingreso*. Obtenido de <https://www.reviso.com/es/que-es-un-ingreso>
- Código del trabajo. (2018). *DE LAS UTILIDADES*. Quito.
- Constitución de la república del Ecuador. (2008). *Art. 16 Comunicación e Información*. Quito.
- Constitución del Ecuador. (2008). *Art. 213*. Quito.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2018). *Art. 212*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=38&tipo=doc>

- Contreras, M. (2015). *¿Qué es Utilidad? Utilidad neta, bruta y operacional.* Obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/analisis-ipc/2766281-que-utilidad-neta-bruta-operacional>
- Defaz , L., & Rodriguez, M. (2012). ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "BOLÍVAR MIENTES". Tesis de grado. Ecuador.
- Duque, A. (2017). LA CONTABILIDAD DEL PATRIMONIO Y SU PRESENTACIÓN EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMERCIALIZADORA ALUMINIOS ECUATORIANOS ALUMEC ATCI S.A. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 2.
- Economía. (2017). *que es pasivo.* Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/pasivo>
- Empresario. (2018). *Patrimonio Contable.* Obtenido de <https://elnuevoempresario.com/glosario/que-es-el-patrimonio-contable/>
- Fernandez, M. (2011). Propuesta de Manual de procedimientos para una empresa textilera. Tesis de grado. Chile.
- Galán, M. (05 de 01 de 2019). *Metodología de la Investigación.* Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>
- Guashpa, E. (2017). NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES. (Tesis de grado). *Universidad Catolica del Ecuador.* Esmeraldas, Ecuador.
- Horgren, C., Harrison, W., & Smith, L. (2013). *Contabilidad.* Mexico: person.

- Horne, J., & Wachowicz, J. (2014). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Londres.
- Horngreen, C. (2004). *Registro de ingresos*. Mexico: Pearson Educación.
- Hurtado, E. (2017). PROCESOS CONTABLES Y SU INCIDENCIA EN LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. *Observatório Economia Latinoamericana*, 2. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/procesos-contables.html>
- Latorre, F. (2016). Estado del Arte de la Contabilidad de Costos. *Revista Publicando*, 515.
- Lopez, A. (2013). *Proceso Contable 3: Contabilidad del Activo y Pasivo*. International Thomson Editores, S. A. de C. V: Mexico.
- Lopez, C. (2016). Obtenido de <https://elnuevoempresario.com/glosario/que-es-el-patrimonio-contable/>
- Martinez, A., & Solis, F. (2013). INVESTIGACIÓN EN EL CAMPO DE LA INFORMACIÓN EN CUBA. NECESIDAD DE SU REDIMENSIONAMIENTO. *Anales de Documentación*, 1.
- Martinez, F. (15 de Noviembre de 2018). *Como determinar y contabilizar las utilidades del ejercicio*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/como-determinar-y-contabilizar-las-utilidades-del-ejercicio.html>
- Modesto, J. (2014). *El Debe y el Haber: Curso de contabilidad*. Mexico: Narcea.

- Navarro, D. (2018). *¿Qué son los registros contables?* Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/contador/que-son-los-registros-contables/>
- Pellegrino, F. (2014). *Contabilidad*. Caracas: publicaciones UCAB.
- Perez, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de registro contable*. Obtenido de <https://definicion.de/registro-contable/>
- Pinilla, D.; & Jimenez, J. (2014). GASTO PÚBLICO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO. UN ESTUDIO EMPÍRICO PARA AMÉRICA LATINA. *Cuaderno de economía*, 183.
- Rajadell, M., & Trullas, O. (2016). *Contabilidad para todos*. Barcelona: Granica, .
- Rebolledo, J. (2010). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE CONTABILIDAD. (tesis de grado). Chile.
- Rincon, C. (2016). La contabilidad como un juego de lenguaje. *Revista de administración y negocios*, 34.
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 8.
- Serrano, J. (2017). *Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas*. Mexico: Aula.
- Socias, A., & Horrach, P. (2017). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Piramides.
- Vivanco, M. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 20.

- Yanez, D. (2017). *Población Estadística: Características Principales y Tipos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/poblacion-estadistica/>
- Zapata, P. (2005). *Contabilidad General*. Mexico: Mc Graw Hill.

ANEXOS



