



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES EN LA EMPRESA “MARC SOL” DEL CANTÓN
QUEVEDO.**

Autora: Pacheco Muñoz Junan Lissbeth

Tutor: Iván Alberto Illescas Rendon

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar este proyecto a mis Padres por su apoyo incondicional, a mi Hijo que es mi inspiración de seguir luchando día a día por mis sueños y a mi Esposo por su sacrificio y esfuerzo para lograr seguir con mi carrera universitaria.

Pacheco Muñoz Junan Lissbeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme, al Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología por brindarme la oportunidad de estudiar y formarme como un profesional, a sus educadores por compartir sus conocimientos y a mis compañeras por ayudarme cuando más lo necesitaba gracias.

Pacheco Muñoz Junan Lissbeth



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES EN LA EMPRESA “MARC SOL” DEL CANTÓN QUEVEDO

Autora: Pacheco Muñoz Junan Lissbeth

Tutor: Iván Alberto Illescas Rendon

Resumen

La empresa “MARC SOL”, se dedica a la comercialización y distribución de productos de consumo masivo y farmacéuticos en el Cantón Quevedo, a raíz del problema sanitario que contrajo economía de los países del mundo la empresa en mención no estuvo fuera de estas circunstancias por tal motivo tuvo que prescindir de recurso valioso del área contable lo que trajo conflictos por el descontrol del área contable que termino en el pago inadecuado a proveedores, ya que está limitado de un proceso de pagos en el control de flujo de efectivo, por tal motivo la investigadora que forma parte de la organización, decide realizar la investigación identificando las diferentes causas que originan el problema y propone como solución el diseñar un plan de mejora al proceso de pago a proveedores para el control del flujo de efectivo en la empresa “MARC SOL”, del cantón Quevedo, la metodología aplicada fue un enfoque mixto aplicando el enfoque cuali-cuantitativo ya que con el cualitativo se recopila información secundaria y con el cuantitativo se manejan números y análisis de resultados. Se aplicó la investigación explicativa y descriptiva.

Comercialización

Consumo

Contracción



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE PAGO A
PROVEEDORES EN LA EMPRESA “MARC SOL” DEL CANTÓN
QUEVEDO**

Autora: Pacheco Muñoz Junan Lissbeth

Tutor: Iván Alberto Illescas Rendon

Abstract

The company "MARC SOL", is dedicated to the commercialization and distribution of mass consumption and pharmaceutical products in the Quevedo Canton, as a result of the health problem that contracted the economy of the countries of the world the company in question was not outside these circumstances for this reason it had to dispense with valuable resource of the accounting area which brought conflicts due to the lack of control of the accounting area that ended in the inadequate payment to suppliers, since it is limited of a payment process in the control of cash flow, for this reason the researcher who is part of the organization, decides to carry out the investigation identifying the different causes that originate the problem and proposes as a solution to design a plan to improve the payment process to suppliers for the control of cash flow in the company "MARC SOL", of the Quevedo canton, the methodology applied was a mixed approach applying the quali-quantitative approach since with the qualitative one secondary information is collected and with the quantitative one numbers and analysis of results are handled. Explanatory and descriptive research was plyned.

Commercialization

Consumption

Contracted

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
TEMA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iv
CERTIFICACION DE FIRMAMAS	VI
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.1 Situación conflicto.....	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.1.3 Delimitación del problema	2
1.2 Variables de Investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.4 Justificación e importancia.....	2

CAPITULO II.....	5
MARCO TEORICO	5
2.1 Fundamentación teórica	5
2.2 Antecedentes Referenciales	14
2.3 Fundamentación Legal	17
2.4 Variables de investigación. Conceptualización	21
2.5 Glosario de términos.....	22
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGIA	27
3.1 Presentación de la empresa	27
3.2 Diseño de la investigación	29
3.3 Tipos de investigación	31
3.4 Población y Muestra	31
3.5 Tipos de Muestra	33
3.6 Métodos de investigación	34
3.7 Técnicas e Instrumentos.....	34
CAPÍTULO IV.....	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO.....	38
Conclusiones	76
Bibliografía.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Organigrama Funcional.....	31
Figura 2: Organigrama Funcional. Departamento de Finan.....	31
Figura 3: Plantilla de Trabajadores	32
Figura 4 Acta del arqueo de caja	38
Figura 5: Diagrama de flujo del procedimiento del arqueo de caja.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1 Conflicto.....	1
Tabla 2 Colaboradores de la empresa.....	28
Tabla 3 "Análisis de déficit de la empresa "Marcsol"	29
Tabla 4 Prototipos	31
Tabla 5 Población.....	32
Tabla 6 Muestra.....	34
Tabla 7 Procedimiento.....	34
Tabla 8 Guía de observación	38
Tabla 9 Formato de Kardex.....	2
Tabla 10 Flujograma.....	5
Tabla 11 Formato de Orden de Requisición	10

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Teniendo como consecuencia el reincidente problema de direccionar los pagos a los diferentes proveedores, como el extravío de documentos correspondiendo a las adquisiciones de bienes o prestaciones de servicios que solicita la empresa; falta de conciliación de las cuentas por pagar a proveedores pendientes de pago, lo que ha provocado atraso en las cancelación de la mismas y a su vez un gasto adicional por cargos correspondientes a intereses y recargos; otra situación que se ha presentado es que varios pagos a realizarse a un proveedor fueron consignados o entregados a otro proveedor lo que conlleva a que se deban realizar gestiones administrativas adicionales. En este caso lo óptimo sería que la empresa cuente con un módulo de pagos sistematizado que garantice que los procesos realizados no afecten la programación de los pagos de la operación semanal evitando así no solo quejas de parte de los proveedores sino también inconvenientes con el flujo de efectivo disponible destinado para los pagos.

1.1.1 Situación conflicto

Tabla 1 Conflicto

Causas	Consecuencias
Descontrol de pagos por medio del sistema contable	Error en emisión de pagos a proveedores
Desacierto en la asignación de responsabilidades	Extravío de documentos
Equivocación en elaboración de flujo de cuentas por pagar a proveedores	Atraso en pagos

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de un proceso de pagos en el control de flujo de efectivo en la empresa “MARC SOL”, del cantón Quevedo?

1.1.3 Delimitación del problema

Campo : Contabilidad y Auditoría

Área : Proveedores

Aspectos: Pago a proveedores, flujo de efectivo

Tema : Diseño de un plan de mejora al proceso de pago a proveedores en la empresa “MARC SOL” del cantón Quevedo

1.2 Variables de Investigación

Variable independiente : Pago a proveedores

Variable dependiente : Flujo de efectivo

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Diseñar un plan de mejora al proceso de pago a proveedores para el control del flujo de efectivo en la empresa “MARC SOL”, del cantón Quevedo

Objetivos específicos:

- Investigar desde la teoría contable las variables proceso de pagos a proveedores y control del flujo de efectivo en las empresas.
- Diagnosticar el estado actual del proceso que se sigue en el pago a los proveedores de la empresa “MARC SOL”, del cantón Quevedo
- Estructurar un plan de mejora al proceso de pago a proveedores que contribuya al control de flujo de efectivo a la empresa “MARC SOL”.

1.4 Justificación e importancia

En este proyecto de investigación se justifica plenamente en que existe la necesidad de que sean corregidos los procesos que se están realizando debido a que se han presentado una serie de inconvenientes en el manejo de los pagos relacionados con los proveedores, ocasionando por ejemplo problemas con respecto a la programación de los fondos disponibles para los flujos de efectivo, presentándose ocasionalmente atrasos, recargos o intereses que generan a su vez procesos operativos adicionales.

Por medio de este trabajo de investigación será posible estructurar un modelo sistemático que al ser aplicado permita la corrección y prevención de posibles errores en el manejo de este rubro, tomando en cuenta que debido a la importancia del mismo podrá servir de guía o matriz en la resolución de inconvenientes que se presenten en organizaciones de cualquier magnitud

Conveniencia: La investigación es una opción conveniente ya que puede ser una herramienta que nos sirve mucho para tener ideas claras sobre cierto tema a investigarse.

Relevancia social: La trascendencia para la sociedad de esta investigación es muy importante y positiva, ya que se beneficiará toda persona que necesite llevar un control exacto en su empresa, del modo que evitara futuros inconvenientes con los proveedores, es decir esta investigación llegara desde los pequeños emprendedores, hasta los mayores empresarios.

Implicaciones practicas: Esta investigación si llevara ha resolver problemas reales, porque cuenta con implicaciones transcendentales para poder resolver una amplia gama de problemas prácticos.

Valor teórico: La investigación se podrá llevar a principios mas amplios, así la información servirá para servir, comentar y desarrollar teorías., con la finalidad de brindar conocimientos de ayuda positivos esperando que los conocimientos de este proyecto sean de mucha ayuda para los futuros empresarios.

Utilidad metodológica: con nuestra investigación podemos ayudar a crear instrumentos para analizar, desarrollar y presentar de manera metódica y organizada, un conjunto de datos e informaciones en torno a un problema para formular una hipótesis encaminada a su resolución.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

Llevar los pagos a los proveedores al día es imprescindible para el buen funcionamiento de la empresa. Cuando una compañía tiene diversos proveedores de los que depende su producto o servicio para ofrecer al cliente final, es vital tener una buena relación con ellos. Este tipo de empresas necesitan varios proveedores para la fabricación de su producto o para poder ofrecer su servicio, por lo que tienen varias empresas diferentes a los que pagar. En muchos casos, el número es importante y la gestión de los pagos y cobros se puede convertir en un verdadero quebradero de cabeza si no se gestiona adecuadamente. (Sanchez, 2018)

Problemas que pueden derivar en no pagar al día, lo que deteriora la relación con el proveedor o se generan retrasos en el envío de una mercancía que necesitamos. Por ello, el desarrollo y el crecimiento de una empresa dependen, en gran medida, de los proveedores.

Según la historia de los conocimientos contables y la cuenta pago a proveedores, radica en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, entre otros, sitios donde se consiguió observar la contabilidad desde una partida simple, con el paso de la época por la edad media se exteriorizaron los libros de contabilidad con la finalidad de ir manejando una vigilancia en los procesos que debían manipular los negocios. Pero cabe dar a conocer que, a partir de la revolución industrial, se notó la importancia y necesidad que se debía llevar a cabo con respecto a los controles de operaciones en máquinas que eran manejadas por los operarios (Ortega, 2019)

Por esta razón, se reconoce que el proceso de control interno es considerado de mayor importancia, e incluso hasta la fecha de hoy en día, dado a que los empresarios presentan la preocupación por formar y

determinar sistemas correctos con el fin de proteger sus debidos intereses. Dicho control interno, tiene el objetivo de accionar de forma proactiva ante los efectos de riesgos afectados en diferentes tipos de organizaciones, sean públicas, privadas, con o sin fines de lucro, dando la oportunidad de disminuir o suprimir los riesgos evidenciados en la organización. (Miguel, 2018)

La Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (Pmcm) ha presentado un informe en el que se refleja cómo el sector público ha disminuido este plazo de pago a los proveedores de los 162 días de media que se registraban en 2011 a los 75 días que se han recogido en 2015. Sin embargo, esta cifra sigue siendo más del doble que la que marca la normativa, 30 días.

Con el objetivo de reducir estos plazos, y que se cumpla la normativa legal, se han propuesto una serie de medidas desde el Gobierno. La Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria puso sobre la mesa que el Estado pueda retener recursos de los regímenes de financiación, para poder pagar directamente a los proveedores de otras instituciones públicas que estén retrasándose en los pagos, más allá de lo que establece la Ley. El Estado actuaría como una especie de Policía entre las Administraciones, de manera que si no cumplen la normativa, y no pagan en tiempo y forma, el Estado adelantará el dinero, y se genera una deuda con éste. (Economía, 2021)

Otras de las medidas puestas en marcha es la exigencia para las Administraciones públicas que quieran acceder a una financiación por parte de la Administración Central. Si quieren obtenerla, deberán mantener unos periodos medios de pago cercanos a los máximos establecidos por las leyes de morosidad.

Por otro lado, el Plan de Pago a Proveedores, el Fondo de Liquidez Autonómico o la Ley para el impulso de la factura electrónica, son otras de las iniciativas puestas en marcha para señalar y, en cierto modo, “poner las pilas” a las Administraciones que más se retrasan. La última, y más

llamativa, es la obligatoriedad de las Administraciones de publicar su periodo medio de pago, para poder llevar un control público y transparente.

El mercado financiero es consciente de este problema, y de las dificultades que puede generar para una empresa o Administración Pública la correcta gestión de los pagos a proveedores. La importancia, como hemos analizado, es vital, de manera que se necesitan soluciones que sean capaces de minimizar los retrasos y asegurar una buena relación con nuestros patrocinadores. Entre las soluciones financieras que ayudan a tal fin, destaca el servicio de confirming. La empresa contacta con una entidad financiera que adelanta el importe de las facturas a los proveedores, para que las cuentas estén al día. Así, los proveedores cobran en tiempo y forma y la relación entre ellos y la empresa es estable. (Economía, 2021)

La evolución del comercio electrónico en la última década ha sido espectacular. Según el portal Statista, el año 2016 finalizará con unas cifras mundiales de casi 2 billones de euros en ventas, y la proyección para el 2020 es doblar esa cantidad, llegando a los 4 billones.

En el caso de España, de 2010 a 2015 el volumen del negocio online aumentó un 179%, situándose en 2015 en torno a los 20.000 millones de euros. Las previsiones para el 2017 sitúan el ecommerce B2C (de empresa a consumidor) en España entre los 28.000 y los 30.000 millones de euros, un crecimiento importante todavía respecto al 2016 que muestra que el margen de mejora todavía es mucho para los próximos años. (Valencia, 2014)

La capacidad exponencial de incrementar las ventas a nivel mundial y nacional ha venido en gran parte marcada por el auge de los dispositivos móviles. Desde su aparición, en los años 90, los teléfonos móviles supusieron un nuevo paradigma para la comunicación mundial entre particulares y profesionales. Si a ello le sumamos la eclosión de los dispositivos móviles e inteligentes, sobre todo en la última década, las posibilidades que dicha revolución ha supuesto para el mercado online son importantísimas. Para el 2020 se prevé que las redes 5G, impulsadas por

el Internet de las Cosas, conecten más de 50.000 millones dispositivos en todo el mundo, algo que empujará todavía más las posibilidades de los consumidores a comprar desde cualquiera de ellos. (Economía, 2021)

A su vez, muchas pymes han visto en el ecommerce una gran oportunidad para iniciar sus negocios en la red o combinar la venta física con la virtual, multiplicando sus niveles de ingresos a cotas nunca imaginadas. Por otro lado, se ha generado un gran mercado para nuevos modelos de negocio basados en el ecommerce, como por ejemplos los nuevos modelos de pago que cada vez se asientan más y toman fuerza respecto a métodos de pago tradicionales. (Levine, 2021)

El pago en efectivo, con tarjetas de débito, crédito y las transferencias bancarias se mantienen todavía como los métodos de pago principales, pero la fuerza que están tomando otras opciones, pensadas ya para el ecommerce, sugieren cambios importantes respecto a los pagos en la red para los próximos años. La revolución digital mundial ha modificado los hábitos de consumo de los ciudadanos, su forma de relacionarse con las empresas y de tomar decisiones de compra. A ello cabe sumar su apuesta por el comercio electrónico y, con ello, la búsqueda de métodos de pago rápidos, cómodos y seguros.

De ahí que, año a año, los nuevos modelos de pago vayan ganando terreno, generando más negocio para las empresas que los gestionan y reduciendo la cuota de mercado de los propietarios de los métodos más tradicionales.

De hecho, la banca está viviendo su propia transformación sumándose al conocido Fintech para acoger también las nuevas formas de pago del mercado y recuperar el espacio perdido e incluso incrementarlo. Estos son los principales métodos de pago que crecen gracias al uso masivo de los dispositivos móviles inteligentes y el ecommerce:

La Unión Europea se marcó el objetivo de llegar al Mercado Único Digital, un objetivo complejo que ha ido afianzando pasos en los últimos años. Uno

de los últimos, el pasado mes de septiembre, fue la identificación de los principales problemas a los que se enfrenta el comercio electrónico de la UE y los cambios normativos que deberían implementarse. Esta nueva regulación cuenta con un tema casi central, la seguridad, también el aspecto más valorado por los ciudadanos a la hora de decidir qué método de pago online utilizar. (Rayport, 2002)

Algunos de los temas que se encuentran sobre la mesa son el derecho a la competencia, los derechos de autor o el sistema de licencias de los productos audiovisuales, el geobloqueo y las disfunciones en la defensa de los consumidores.

Algunas de las líneas de trabajo se dirigen hacia la prohibición del geo bloqueó – que imposibilita las compras online a través de webs de otros estados de la UE, así como prohibir la geodiscriminación, que modifica precios o condiciones por cuestiones de nacionalidad, residencia o establecimiento del comprador online. Estas medidas situarían a los ciudadanos europeos en igualdad de condiciones a la hora de comprar en la red en cualquier página de negocios de los estados miembros. (Steger, 2019)

Estos y otros cambios importantes en materia de seguridad en el ecommerce europeo requerirán una importante transformación del funcionamiento actual de las empresas en cuanto a los pagos online, y a su vez demandará que los gobiernos nacionales modifiquen sus actuales políticas del negocio electrónico para adaptarlo al Mercado Único Digital europeo.

Si bien todavía queda mucho camino por recorrer, las perspectivas nos dirigen a un futuro con más presencia todavía del comercio electrónico, con modelos de pago que se concentrarán en los dispositivos móviles y con una apertura de los organismos internacionales para la comodidad y seguridad de todos los ciudadanos. (Vazquez & Becoña, 2007)

El comercio en América Latina y el Caribe ha sido tradicionalmente impulsado por un pequeño número de empresas. Según las Encuestas de Empresas del Banco Mundial, solo alrededor del 13 por ciento de las empresas de la región exportan, y las que lo hacen, exportan a solo 2 o 3 mercados. Otras estimaciones sugieren que el porcentaje de los exportadores de todas las empresas de América Latina y el Caribe es apenas el 1 por ciento (Morales, 2011)

Su supervivencia como exportadores es baja: la mayoría de las empresas de América Latina y el Caribe que comienzan a exportar hoy, dejarán de hacerlo un año después (Suominen y Gordon, 2014). De hecho, la mayoría del comercio de la región lo generan pocas empresas muy grandes, como los conglomerados Vale y Embraer en Brasil y los gigantes de la minería en Chile. El 5 por ciento de los principales exportadores han generado tradicionalmente alrededor del 90 por ciento de las exportaciones de la región. (Sanchez A. S., 2018)

La digitalización tiene el potencial de alterar estos patrones tradicionales. Varios estudios muestran que el incremento en el uso de Internet y la banda ancha aumenta el comercio de bienes y servicios y la variedad de exportaciones. Para las empresas, el uso intensivo de Internet, incluido el uso de tiendas en línea y plataformas mundiales de comercio electrónico, está asociado con exportaciones y la diversificación de los mercados, así como con costos de comercio más bajos.

En los países en desarrollo, las empresas que venden en las plataformas de comercio electrónico globales se orientan más a la exportación en su negocio: en promedio, el 96 por ciento de los vendedores en plataformas globales exportan, y el 90 por ciento exportan a más de 10 mercados y obtienen 94 por ciento de sus ingresos totales en las plataformas de las exportaciones (Suominen's, 2018)

Se ha encontrado que los vendedores en línea tienen mayores tasas de crecimiento en su productividad. Las variables utilizadas para estimar los flujos comerciales bilaterales entre los países, especialmente la distancia,

juegan un papel mucho menos significativo en los flujos del comercio electrónico que en los flujos del comercio tradicional

En Latinoamérica los servicios de pago minoristas resultan indispensables para la actividad económica y financiera, y como cualquier mercado su evolución depende en gran medida de factores de oferta y demanda. Mientras que para la demanda, son los hábitos y las costumbres de los consumidores de estos servicios lo que determina su uso y las necesidades que satisfacen. Para la oferta, son las estrategias de negocio de los proveedores de servicios de pago, así como otros aspectos de operación relacionados con la industria, las que tienen un papel central en su desarrollo. En este escenario, la innovación tecnológica puede considerarse como un factor que influye de manera significativa en la creación y puesta en marcha de servicios de pago minoristas novedosos. (Suominen's, 2018)

Sin embargo, es importante resaltar que no es el único, sino que existe un conjunto de factores idiosincrásicos que también tiene marcada influencia en su desarrollo. Por ello, entender de qué forma ha afectado la innovación al desarrollo y el funcionamiento actual de los servicios de pago minoristas en la región es una tarea compleja que requiere de un conocimiento transversal de los sistemas y servicios de pago minoristas de cada país, de los hábitos y la cultura financiera nacionales, y de considerar el grado heterogéneo de desarrollo de la industria financiera.

En este mismo sentido, entender en qué medida la innovación se puede explicar por factores de oferta o demanda resulta crucial para poder elaborar consideraciones sobre el grado de éxito y de penetración que una innovación puede tener, no obstante, este aspecto puede resultar más complejo aún que el anterior. Con el fin de responder estas interrogantes, el CEMLA (Centro de estudios monetarios Latinoamericanos) realizó un estudio entre sus asociados para recoger los principales aspectos y características de los servicios de pago minoristas innovadores a la fecha,

con el propósito de conocer el panorama general y evaluar el estado actual de este fenómeno. (Morales, 2011)

Este documento contiene un resumen de los principales hallazgos de dicho estudio regional, con lo que se busca contribuir a identificar fórmulas mediante las cuales los bancos centrales pueden influir en el buen funcionamiento de los servicios de pago innovadores como un mecanismo para la inclusión financiera.

En este apartado se analiza la evolución de los medios de pago en Ecuador en épocas de pandemia. Por una parte, se observó que a nivel mundial los primeros meses de pandemia, la demanda de efectivo incrementó a tasas históricas récords, cosa similar ocurrió en Ecuador. En pandemia el uso transaccional del efectivo ha disminuido, pero su función como depósito de valor ha aumentado, lo que refleja que en situaciones de incertidumbre o de emergencia hay una marcada preferencia hacia la liquidez mantenida en dinero físico. (Ecuador, 2021)

En Ecuador la demanda de efectivo entre marzo y junio de 2020 se incrementó en USD 1,600 millones respecto al período similar del 2019. El BCE importó dólares de Estados Unidos en alrededor de 3 veces más el monto de lo habitual para atender estas necesidades. La pandemia también determinó que los ciudadanos confíen más en los medios de pago electrónicos disponibles, explicado principalmente por un crecimiento de un 35% en el número de transacciones por pagos interbancarios realizados por los clientes del sistema financiero entre mayo – septiembre 2020. (Vázquez, 2015)

Los clientes de las entidades financieras nacionales empezaron a utilizar el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI) como canal para realizar transferencias con pagos más pequeños, lo que evidencia que se convierte en un mecanismo de pago más cotidiano en la sociedad. Los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito acogieron el SPI como canal de pago de forma inmediata al inicio de la pandemia.

En relación con otros medios de pago electrónicos, en pandemia (marzo-agosto 2020) la ciudadanía redujo el uso de tarjetas de crédito tanto en montos como en operaciones, manteniéndose bajo los niveles de consumo del año anterior. Mientras que el uso de las tarjetas de débito se recuperó brevemente a los niveles alcanzados en el 2019. Por su parte, se observó que los comercios también vieron la necesidad de implementar puntos de venta electrónico (POS) para brindar mayor facilidad a sus clientes para el uso de medios electrónicos de pagos, principalmente aquellos que ahora permiten realizar compras por páginas web; en pandemia se incrementó 10,382 POS entre marzo -agosto 2020. (Sanchez A. S., 2018)

Estos aspectos evidencian la importancia de seguir fomentando el desarrollo de los medios de pago electrónicos, que han generado cambios estructurales en el país, para ello es fundamental reducir las brechas digitales existentes (55% de la población de Ecuador no dispone de acceso a Internet), así también incrementar los niveles de bancarización, la mitad de la población (49%) no dispone de una cuenta bancaria, por ello la población ecuatoriana es altamente dependiente del dinero en efectivo; la liquidez de la economía en efectivo (EMC/M2) en Ecuador representa el 29%, mientras que otros países de la Región representa en Colombia (12%), Brasil (9%) y Chile (5%). (Ecuador, 2021)

Palabras Clave: Sistemas de pago, medios de pago electrónicos, tarjetas de crédito, tarjetas de

Cuando hablamos de información contable, en lo general nos referimos a la forma como el área de contabilidad proporcionando datos e informes vía: Estados financieros, tales como estado de resultado, estado de flujo de efectivo, el estado de variaciones en capital contable, entre otros documentos contables que son: reportes de cuentas colectivas, existencias

en almacén, inventarios de activo fijos, declaraciones presentadas y por pagar. (Galindo, 2014)

2.2. Antecedentes Referenciales

(Alcivar, 2013) **Tema:** Auditoría de cumplimiento de las normas tributarias vigentes en la gestión contable del comercial Mercedes de la parroquia San Carlos del Cantón Quevedo, año 2011. Universidad técnica estatal de Quevedo. Facultad de ciencias empresariales carrera de ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Resumen: Este proyecto de investigación está titulado Auditoría de cumplimiento de las normas tributarias vigentes en la gestión contable del Comercial Mercedes de la parroquia San Carlos del Cantón Quevedo 2011. El tema del proyecto se escogió por la necesidad de la empresa de una evaluación del cumplimiento de la normativa tributaria y de acuerdo a los resultados tomar medidas para evitar multas, y sanciones de parte del Servicio de Rentas Internas.

Con la ejecución de la auditoría se detectaron hallazgos y se proporcionaron recomendaciones específicas a la propietaria, el proyecto contiene la introducción; justificación; cambios esperados; objetivos; hipótesis; marco teórico; los resultados de la investigación detallando el proceso de la auditoría con sus respectivos papeles de trabajo, se aplicaron los respectivos procedimientos de auditoría como la observación, entrevistas, encuestas.

Se realizaron verificaciones, cálculos, revisión de declaraciones y de los respectivos comprobantes ventas y retención, elaboración de reportes, comparaciones, y finalizando este capítulo con el informe de auditoría donde se detallan los hallazgos detectados en cuanto al incumplimiento de la normativa tributaria, y las recomendaciones concretamente al área contable; conclusiones y recomendaciones generales del proyecto; la

bibliografía; y los anexos. **Diferencia.** Esta investigación contribuye en la importancia del cumplimiento de pagos a terceros específicamente el estado, ya que el cumplimiento de las obligaciones tributarias exime a la empresas incumplidas de multas y sanciones cuantiosas que disminuyen la rentabilidad de las empresas.

(Villamizar, 2011) **Tema:** Optimización del proceso de cuentas por pagar de la compañía Administradora SERVILAR C.A. Universidad Simón Bolívar, **Resumen:** El presente trabajo se enfocó en optimizar los procesos administrativos y la calidad en el puesto de cuentas por pagar con el fin de establecer mayor organización y mejor manejo en las funciones respectivas.

Diferencia se establece que el principal problema en las Cuentas por pagar es la falta de organización, por lo que se han extraviado documentos o se traspapelan trayendo consecuencias demoras en los registros contables y la cancelación a los proveedores por ende la falta de comunicación de parte del personal incluyendo la gerencia de la empresa, para no omitir información importante ya que trae resultados desfavorables en los procesos que se ejecutan.

Herrera, Trujillo Luis Alonso. **Tema:** Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S. A. C. Universidad Ricardo Palma. Facultad de Ciencia Económicas y Empresariales. Escuela Profesional De Administración de Negocios Globales. **Resumen:** Esta investigación muestra el proceso de pago a proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C., y como ha venido siendo afectado de acuerdo a la implementación de nuevas políticas y reglamentos regionales, además de otros problemas encontrados como falta de comunicación entre involucrados, falta de acceso a la información, proceso no estandarizado, mala calidad de respuesta a proveedores, incremento de carga laboral, etc.

El incumplimiento del pago a proveedores trajo consigo una mala relación con estos, lo cual generó a la empresa corte de suministro por parte de algunos de sus proveedores, mala imagen y referencia hacia otros proveedores, incremento de cuentas por pagar pese a la alta posición de liquidez que mantiene la empresa, incremento en las quejas y atención a proveedores insatisfechos.

Se identificó el problema a través del análisis del flujo de pagos actual, así como de encuestas al personal de la empresa. Se determinaron los problemas secundarios y se consideró la aplicación de un modelo de gestión por procesos, con la finalidad de colocar como objetivo de todas las áreas involucradas el cumplimiento del pago a proveedores, en lugar de que cada área solo cumpla con su parte del proceso. Diferencia: el investigador nos da a conocer cuán importante es el cumplimiento de las poticas y reglamento del País, la facilidad de navegar para econtra la informacion que se requiere, la comunicación con los proveedores es un factor importnate para no dañar las relaciones, la ruptura de las relaciones con lo proveedores traeria grandes afectacione economicas al pais y a la empresa, logicamente para la determinacion de las diferentes causas tuvo que desarrollar un analisis de flujos y atacar las causas generadoras del problema.

(Hidalgo, 2016) **Tema:** “Instituto Tecnológico Bolivariano. Resumen: establecer y proponer un procedimiento de pagos en la empresa, diagnosticar el proceso actual de pagos de administración y proponer estrategias requerida para mejorar la estructura de pagos en la administración. Diferencia se trata establecer y proponer procesos de pagos tantos empleados como proveedores y todas las personas externas que tiene alguna labor con la administración.

El proveedor financia, durante un plazo de tiempo, hasta el pago de la mercadería, a la empresa que compra. Desde un punto de vista contable, en el activo aumentaría la cuenta de mercancía y en el pasivo “en donde se recoge el origen de los recursos financieros utilizados por la empresa”.

Este crédito concedido por los proveedores lo denominan crédito de proveedores o crédito comercial. Si el precio es el mismo, se abone al contado o se abone aplazado, esta financiación tendría un coste nulo. (Bodeo, 2008)

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador

El artículo treinta y cinco señala que el trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. (Asamblea N. , 2019)

El numeral siete de este artículo indica que la remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios. El numeral ocho señala que los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley. El numeral nueve indica que se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

Respecto a la salud, la constitución señala que el estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

El artículo cuarenta y tres indica que los programas y acciones de salud pública serán gratuitos para todos. Los servicios públicos de atención

médica lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos o privados. (Asamblea N. C., 2008)

De los grupos vulnerables en el artículo cuarenta y siete indica que en el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada los niños y adolescentes, las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad, las que adolecen de enfermedades catastróficas de alta complejidad y las de la tercera edad. Del mismo modo, se atenderá a las personas en situación de riesgo y víctimas de violencia doméstica, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.

El artículo cuarenta y ocho señala que será obligación del Estado, la sociedad y la familia, promover con máxima prioridad el desarrollo integral de niños y adolescentes y asegurar el ejercicio pleno de sus derechos. En todos los casos se aplicará el principio del interés superior de los niños, y sus derechos prevalecerán sobre los de los demás.

De la seguridad social en el artículo cincuenta y cinco indica que la seguridad social será deber del Estado y derecho irrenunciable de todos sus habitantes. Se prestará con la participación de los sectores público y privado, de conformidad con la ley. En el artículo cincuenta y seis se establece el sistema nacional de seguridad social. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia, para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común.

El artículo doscientos setenta y seis de la Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores. (Congreso, 2012)

Código del trabajo

El artículo uno señala que el ámbito de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades

y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (Congreso, Codificación del Código de Trabajo , 2012)

El artículo tres sobre la libertad de trabajo y contratación indica que el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. También indica sobre la irrenunciabilidad de derechos del trabajador los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario. (Congreso, 2012)

Código de comercio

El artículo uno del código de comercio establece que el código de comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes. En el artículo dos señala que son comerciantes: a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual; b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y, c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento. (Asamblea N. , 2019)

El artículo tres indica que los principios que rigen esta ley son: a) Libertad de actividad comercial; b) Transparencia; c) Buena fe; d) Licitud de la actividad comercial; e) Responsabilidad social y ambiental; f) Comercio justo; g) Equidad de género; h) Solidaridad; i) Identidad cultural; y, j) Respeto a los derechos del consumidor. El artículo cuatro señala que las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se

considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a lo dispuesto en este Código en cuanto a dichas operaciones. El artículo cinco indica que en los casos no regulados expresamente, se aplicarán por analogía las normas de este Código y, en su defecto, las del Código Civil. Asimismo, este Código constituye norma supletoria de otras ramas especiales en cuyos actos se observe un ánimo o naturaleza mercantil. (Asamblea, 2019)

Ley orgánica de defensa del consumidor

Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes. (Congreso, 2021)

En el artículo dos para efectos de la presente ley, se describen algunas definiciones, se entenderá por: Anunciante. Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios. Consumidor.

Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Contrato de adhesión, es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Derecho de Devolución. Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta

del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

Derechos y obligaciones complementarias. Los derechos y obligaciones establecidas en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas. Derechos del consumidor.

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes. (Congreso, 2021)

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar. (Congreso, 2021)

2.4 Variables de investigación. Conceptualización

Variable independiente: Pago a proveedores

Según (Pedrosa, 2015) La organización de la gestión de pagos se encuentra dentro de la tesorería en el departamento financiero de una empresa. La labor fundamental de los gestores de pagos es la organización del dinero que se abonara a Los acreedores. También la gestión de aquellos documentos de cobro (facturas, deuda, rectificaciones), llevando

a cabo tareas de previsión, control y conciliación de los flujos monetarios en la empresa.

Variable dependiente: flujo de efectivo

Según (Vázquez, 2015) El flujo de efectivo o flujo de fondos permite realizar previsión, posibilita una buena gestión en las finanzas, en la toma de decisiones y en el control de los ingresos, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de una empresa.

Con este término podemos relacionar el estado de flujos de efectivo. Que muestra el efectivo utilizando en las actividades de operación, inversión y financiación, con el objetivo de conciliar los saldos iniciales.

2.5 Glosario de términos

Administración. Como disciplina es un cuerpo acumulado de conocimientos que incluye principio, teorías, conceptos, etc. Como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. En este sentido, podríamos decir que: La administración es conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento. (Ramírez M. , 2009)

Auditoría de Cumplimiento. El propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen (Blanco, 2012)

Auditoría de Cumplimiento Tributario. En este tipo de Auditoría se hará la planeación tributaria y se prestará la asesoría requerida para asegurarnos que la sociedad cumpla sus obligaciones tributarias conforme a los principios fundamentales y normas que regulan los impuestos en el país. Este tipo de auditoría no incluye situaciones que pudieran dar lugar a

reclamamos ante las autoridades tributarias por diferencias de criterios al interpretar las leyes fiscales (Blanco, 2012)

Arqueo: El término arqueo hace referencia al análisis, recuento y comprobación de los bienes y dinero pertenecientes a una persona o entidad, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. El economista.ec. (Equipo, 2010)

Atraer. Conjunto de esfuerzos destinados a lograr la atención de un cliente potencial hacia un producto o servicio. Consiste en publicidad, promociones, acciones de marketing directo y actividades informativas y cautivadoras por parte del equipo comercial. (Koontz, 2016)

Conceptualización: La conceptualización puede considerarse como una representación abstracta y simplificada de lo que cada persona sabe sobre un tema o el mundo en general y que, por alguna razón, desea representar.(Barreto, Angel, & Elizarraras, 2018)

Control de gestión. Para el control de gestión, desarrollo y rentabilidad de la empresa es muy importante tener en cuenta no solo los activos tangibles sino también los activos intangibles representados en las áreas críticas de la organización, áreas de resultado clave o factores críticos de éxito. (Rivero, 2013)

Conveniencia: Cosa que conviene, resulta buena, adecuada o útil para alguien o algo. (Cordova, 2015)

Clausula: La etimología de cláusula nos remonta al vocablo latino clausula, que deriva de clausus (término que puede traducirse como “cerrado”). Las cláusulas son las disposiciones que forman parte de un testamento, un contrato u otro tipo de documento. (Gardey., 2016)

Consignados: Consignar es destinar algo de valor para el pago, la garantía o el depósito de alguna obligación legal. (Ramirez, 2009)

Designar: Designación, del latín designativo, es la acción y efecto de designar. Este verbo refiere a señalar o destinar a alguien o algo para un fin, a indicar o a denominar. (Munch, 2011)

Deteriorado: Lo primero que vamos a hacer es proceder a dictaminar el origen etimológico del vocablo que ahora nos ocupa. Al acometer esta labor nos encontramos con el hecho de que aquel emana del latín, y más exactamente del verbo deteriorare, que puede traducirse como “desgaste o empeorar. (Koontz, 2016)

Evidente: Cuando algo, un hecho, un documento, una prueba que se presenta, o la opinión de alguien sobre algo o alguien es clarísima, cierta e indudable diremos que es evidente. (Llorente, 2013)

Factible: En el latín es donde se encuentra el origen del término factible. En concreto, deriva de “factibilis”, que puede traducirse como “que se puede hacer” y que es fruto de la suma de dos componentes léxicos:

-El sustantivo “factum”, que es sinónimo de “hecho”.

-El sufijo “-ible”, que se usa para indicar posibilidad. (Merino., 2017)

Fidelizar. Es el objetivo final de toda acción comercial. Iniciar una relación duradera viendo al cliente como una fuente de ingresos crecientes usando los beneficios del marketing (Reinares & manuel, 2014)

Gestión administrativa. Los equipos de sistemas productivos brindan la información actualizada manteniendo una renovación en la administración, incorporando tecnología específica y desarrollada con el propósito de aportar soluciones más avanzadas en su gestión. (Jimenez, 2007)

Gestión administrativa factible. Se debe utilizar herramientas de control, que permitan analizar las decisiones tomadas, en un lapso de tiempo determinado, si fueron correctas o no, si los datos utilizados para caracterizar o dimensionar las actividades fueron las más acertadas. (Munch, 2011)

Incurrido: Con raíz etimológica en el vocablo latino incuriré, incurrir es un verbo que refiere a cometer una falta o a caer en un fallo. El término también puede aludir a provocar un sentimiento negativo. (Gómez, 2017)

Óptimo: En su sentido más amplio y general el término óptimo se emplea cuando se quiere dar cuenta de aquello que resulta ser muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es, es decir, óptimo es el superlativo del término bueno. (Koontz, 2016)

Obtención: proveniente del vocablo latino obtenido, es el acto y el resultado de obtener: lograr, conquistar, adquirir. Este concepto se usa de distintas formas de acuerdo al contexto. (Gutierrez, 2012)

Previo: El adjetivo previo, proveniente del vocablo latino praeivus, se utiliza para calificar a lo que acontece primero o aparece por delante. El concepto se vincula a aquello que es precedente en el tiempo. (Alcivar, 2013)

Provisión: Una provisión, en el ámbito contable, es un pasivo que consiste en reservar una serie de recursos para hacer frente una obligación de pago prevista en el futuro. (Ramirez P. D., 2013)

Plagio: Se califica como plagio el robo de propiedad intelectual, es decir, la adopción de ideas ajenas en el texto propio sin presentarlas como tal y, por lo tanto, presentándolas como propias. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, 2018)

Relevante: Relevancia es la característica de aquello que es relevante (es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial). Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia. (Santana & Godoy, 2014)

Satisfacer. Ofreciendo al contacto el valor que realmente desea recibir por nuestro producto o servicio. Es el paso previo a la Fidelización y no garantiza la repetición por su parte. Nos sirve para verificar qué piensa sobre nosotros y para poder comenzar a construir una relación más duradera basada en la confianza. (Valera, 2013)

Sistematización: La palabra 'sistematización' proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar. (Malahotra, 2016) 17 /25

Vender. Presentando la mejor oferta de la mejor forma, sin haber dedicado demasiado tiempo para detectar las necesidades reales del contacto. (Valera, 2013)

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

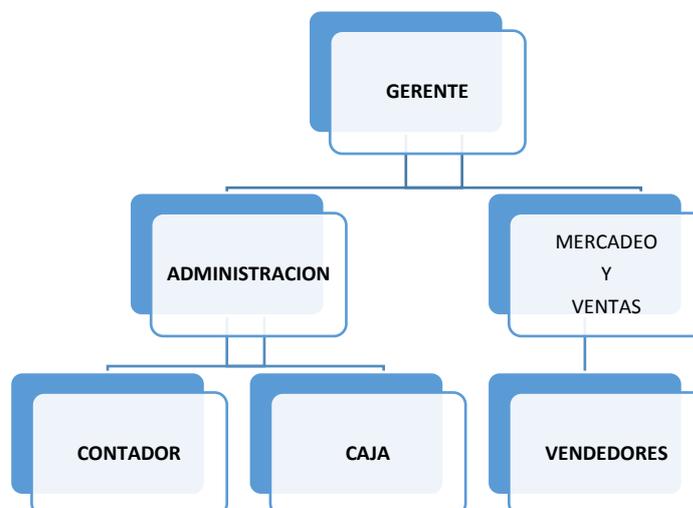
3.1 Presentación de la empresa

En el año 2019 la empresa se abrió al público con el nombre “Marcsol”, en el cantón Quevedo provincia Los Ríos, la propietaria Marcia Rivadeneira

- **Objeto social:** Generar fuentes de empleo para la Provincia de los Ríos y el Cantón Quevedo y que la comunidad mejore sus ingresos económicos y calidad de vida.
- **Misión:** Comercializar al por mayor y menor productos de consumo masivo y farmacéuticos, orientados y enfocados siempre a satisfacer los requerimientos y las necesidades de nuestros clientes, con los mejores productos, las mejores marcas y los mejores precios.
- **Visión:** Ser reconocida a nivel nacional como empresa líder en la venta y distribución de productos tanto de consumo masivo como farmacéuticos, en el corto plazo

- **ORGANIGRAMA**

Figura 1 Organigrama



Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

Tabla 2 Colaboradores de la empresa

Cargos	Cantidad
Gerente	1
Administradora	1
Contadora	1
Mercado y ventas	10
Caja	2
Total	15

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

- **Clientes.**

Habitantes de la provincia de los ríos

Instituciones gubernamentales

- **Proveedores**

La empresa es reconocida por ser líderes de productos de consumo masivo al por mayor y menor como proveedores:

La Fabril,

Nestlé,

Los halcones,

Familia,

Asertia,

Pronaca,

Sigma

- **Competidores más importantes.**

Tía

Mi comisariato

- **Principales productos o servicios**

Atención física a clientes.

Servicio a domicilio de víveres

- **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

Durante el año 2020 dada la limitación de personal como protocolos de cumplimiento por el Covid 2019, la disminución de personal, el ingreso de personal nuevo fueron algunos de los factores que genero el descontrol, del sistema contable, el desacierto en la asignación de responsabilidades, el desconocimiento del personal terminó en la pérdida de recursos económicos y en la toma de malas decisiones.

Como se observa en el análisis de las pérdidas durante los tres últimos años.

Tabla 3 "Análisis de déficit de la empresa "Marcsol"

Déficit años	2018	2019	2020
Valores	0.000	180.00	12.000

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

3.2 Diseño de la investigación

Define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados. (Malahotra, 2016)

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación científica y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio). el investigador debe visualizar la manera practica y concreta de responder a las preguntas de

investigación, además de cubrir los objetivos fijados. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, Metodología de la investigación , 2018)

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis). (Uwe, 2014)

Enfoque de Investigación

Existen tres enfoques metodológicos, y estos son: el cualitativo, el cuantitativo, y el mixto o integral. El enfoque cualitativo es esencial para el desarrollo de teorías y para la conceptualización de los fenómenos, asuntos o cosas que se desean investigar minuciosamente.

El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acostar” la información. La investigación o enfoque cualitativo son aquellas que utilizan la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Uwe, 2014)

En cambio, el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a medición numérica y datos estadísticos.” La investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos. (Rasinger, 2019, pág. 34)

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor

comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado. (Minguez & Maria, 2004)

La justificación del uso de métodos mixtos es para dar explicación de un fenómeno cuando un enfoque u otro no alcanzan a resolver la problemática planteada. El objetivo es reflexionar sobre los métodos mixtos desde una perspectiva epistemológica y paradigmática de los enfoques que los integran. (Rasinger, 2019)

3.3 Tipos de investigación

Tabla 4 Prototipos

Exploratoria	Explicativa	Descriptivas	Correlacional
El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco o estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes (Hernandez, Fernandez, & Lucio, Metodología de la investigación , 2018)	Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta (Malhotra, 2014)	comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. (Mendez, 2018)	Es un tipo de investigación n o experimental en la que los investigadores miden dos variables. (Lomelin, 2007)

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

3.4 Población y Muestra

En la presente investigación se llevará a cabo la investigación exploratoria ya que se hablará de un segmento de pagos y también la investigación descriptiva ya que se revisará segmentos de proveedores.

Población.

Una población es un conjunto de individuos que habita en un espacio geográfico determinado. Por ejemplo: la población de Perú, la población del Cairo o la población mundial. La ciencia que estudia las poblaciones humanas es la demografía y utiliza dos conceptos principales: Población absoluta y relativa. (Gonzalez & Moreno, 2019)

Población finita

Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Es cierto que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, tiene fin, menores de 100.000. (Delgado, Cid, & Leguey, 1999)

Población infinita.

Se trata de aquella población que no tiene fin. es aquella cuya cantidad de elementos es imposible de determinar. Ejemplo: conjunto de lápices fabricados en un proceso continuo, que estadísticamente se asume como infinito, mayores de 100.000. (Santana & Godoy, 2014)

Tabla 5 Población

Cargos	Cantidad
Gerente	1
Administradora	1
Contadora	1
Mercado y ventas	10
Caja	2
Total	15

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

Muestra.

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. (Remy & Brion, 2001)

3.5 Tipos de Muestra

Tipos de muestreos probabilísticos

El muestreo probabilístico es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria. El requisito más importante del muestreo probabilístico es que todos en una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, Metodología de la investigación , 2018)

Este método utiliza la teoría estadística para seleccionar al azar un pequeño grupo de personas (muestra) de una gran población existente y luego predecir que todas las respuestas juntas coincidirán con la población en general. Entre ellos tenemos: Muestreo aleatorio simple, muestreo estratificado, Muestreo sistemático y muestreo por conglomerados, Muestreo por cuotas, Muestreo opinático, Muestreo aleatorio por conglomerados, (Mendez, 2018)

Tipos de muestreos no probabilísticos.

El muestreo no probabilístico es un método menos estricto, este método de muestreo depende en gran medida de la experiencia de los investigadores. El muestreo no probabilístico comúnmente se lleva a cabo mediante métodos de observación, y se utiliza ampliamente en la investigación cualitativa. Entre ellos están: Muestreo por conveniencia, muestreo consecutivo, muestreo por cuotas, muestreo intencional por juicio y muestreo de bola de nieve. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, Metodología de la investigación , 2018)

Dado que la población es finita se aplicara el método de muestreo no probabilístico, que indica que la investigadora puede seleccionar una muestra significativa.

Tabla 6 Muestra

Cargos	Cantidad
Gerente (Entrevista)	1
Administradora (Entrevista)	1
Mercado y ventas (Observación)	10
Total	14

3.6 Métodos de investigación

Métodos Teóricos

Método inductivo-deductivo, Método lógico-deductivo, Método análisis-síntesis, Método hipotético deductivo, Método histórico, Método estadístico observación

En la presente investigación se va a aplicar el método hipotético-deductivo ya que se va a verificar las proyecciones de los pagos. También el método lógico-deductivo ya que las estrategias de la empresa se van a estudiar de manera ordenada en el flujo de efectivo.

3.7 Técnicas e Instrumentos

Tabla 7 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado. (Sarabia, 2013)	Guía

Entrevista es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple hablar o escuchar, como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos. (Sarabia, 2013)	Formulario
--	------------

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

Para el desarrollo de la investigación se aplicarán las técnicas de recolección de datos, la entrevista que se la empleara a la gerente y a la administradora,

FORMATO DE GUIA DE OBSERVACION

Objetivo. Describir el proceso de registro de facturas cobradas y por pagar

Guía de observación para el procedimiento contable

Cuadro 4. Guía de observación

N°	Actividades para observar	Nivel de cumplimiento		
		Si	No	Observación
1	El flujo de ingreso de facturas al proceso contable se actualiza constantemente.			
2	Registra el ingreso de facturas por pagar			
3	Clasifica las facturas cobradas y por pagar			
4	Concilia las facturas del día con las registradas			
5	Totaliza las facturas del día cobradas y por pagar			
6	Determina los que se generó por pagar			
7	Prepara informes para departamentos			

8	Entrega informe de facturación diaria			
9	Verifica el proceso al término del día para cuadrar			
10	Una misma persona siempre realiza el procedimiento contable			

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

Entrevista a administradora

1. ¿Por favor podría indicar usted que tiempo lleva de gestión en esta prestigiosa empresa?
2. ¿Considera usted que la empresa facilita a sus colaboradores los medios necesarios para que la gestión de ellos sea efectiva?
3. ¿Considera usted que ha proporcionado capacitación y medios tecnológicos para que sus colaboradores realicen su trabajo de manera más eficiente?.
4. ¿Qué concepto tiene usted de los informes enviados por la colaborado que receipta y los emite cada 15 días?
5. ¿De qué forma se llevan los registros o controles en la empresa?
6. ¿Aplica la empresa algún programa contable administrativo para el control de sus recursos?
7. ¿Cada que tiempo se realiza la conciliación de las cuentas por pagar?
8. ¿Para usted cual sería la importancia de contar con un software para el control de la empresa?
9. ¿Considera usted que la empresa "MARC SOL" deberá implementar un plan de mejoras al proceso de pago a proveedores?
10. ¿Han considerado incorporar más aplicaciones tecnológicas que una la comunicación entre proveedor y gerencia?

Entrevista a gerente

1. ¿Qué tiempo tiene usted en la dirección e esta empresa?

2. ¿Considera usted que en la actualidad las relaciones con los proveedores son aceptables?
3. ¿Estima usted que en esta situación pandémica las relaciones con los proveedores se resquebrajaron?
4. ¿Existe un registro y control de cada una de las etapas del proceso contable?
5. ¿Cuántas personas son las encargadas de controlar este proceso?
6. ¿Considera usted que el personal está capacitado para gestionar estos procesos?
7. ¿Cree usted que los controles de pago a proveedores son los óptimos?
8. ¿Considera usted que los controles que aplica la empresa son los adecuados?
9. ¿Considera que existe retraso en el pago a los proveedores y que las quejas son fáciles de remediar?
10. ¿Me puede indicar cual ha sido el motivo por el cual no ha adquirido un software para el control de los procesos administrativos?
11. ¿Considera usted que la empresa “Marc sol” debe de aplicar un plan de mejoras al proceso de pago a proveedores?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO

A continuación, se procederá a realizar el análisis de los dos instrumentos aplicados:

Objetivo. Describir el proceso de registro de facturas cobradas y por pagar

Guía de observación para el procedimiento contable

Tabla 8 Guía de observación

N°	Actividades para observar	Nivel de cumplimiento		
		Si	No	Observación
1	El flujo de ingreso de facturas al proceso contable se actualiza constantemente.		X	
2	Registra el ingreso de facturas por pagar	x		Pero al término de la jornada
3	Clasifica las facturas cobradas y por pagar	x		Pero lo hace manualmente, y en una hoja de Excel.
4	Concilia las facturas del día con las registradas	x		Confía en su buen registro
5	Totaliza las facturas del día cobradas y por pagar	x		El Excel lo hace automáticamente
6	Determina los que se generó por pagar	x		El Excel arroja ese total
7	Prepara informes para departamentos	x		Cada quince días
8	Entrega informe de facturación diaria	x		Si una hoja con los detalles
9	Existe superstición en este proceso		x	
10	Una misma persona siempre realiza el procedimiento contable	X		

Elaborado por: Junan Pacheco (2021)

Conclusión de los resultados obtenidos por la guía de observación

Después de la aplicación de este instrumento se puede concluir, que las funciones que realiza la persona encargada son muy sencillas pero muy importantes para la empresa, lastimosamente todo lo trabaja en una hoja de Excel y aunque es un instrumento muy valioso no está siendo aplicado en todo su esplendor, sólo se lo utiliza para almacenar la información y mas no para poder procesarla por ejemplo con los hiper vínculos. Se denota que este personal no está capacitado y está realizando sus funciones de manera repetitiva restándole importancia al proceso y aburriendo por consiguiente a la persona que está a cargo de este.

Al no tener un proceso único y sin cruce de cuentas y más aún una persona que supervise el proceso de seguro hay errores, y retrasos en la presentación que están a discrecionalidad de los colaboradores.

La persona desgata tiempo en algo manual que ya mucho tiempo atrás existen programas que realizan esta función de forma sistematizada.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

Entrevista a administradora

1. ¿Por favor podría indicar usted que tiempo lleva de gestión en esta prestigiosa empresa?

Ingresé antes de la pandemia en el año 2019, voy a cumplir dos años en funciones.

2. ¿Considera usted que la empresa facilita a sus colaboradores los medios necesarios para que la gestión de ellos sea efectiva?

Dentro de lo posible la empresa ha entregado a sus colaboradores los implementos necesarios para realizar sus funciones.

3. ¿Considera usted que ha proporcionado capacitación y medio tecnológicos para que sus colaboradores realicen su trabajo de manera más eficiente?

Como le dije en la pregunta anterior dentro de lo posible se les ha proporcionado a los colaboradores materiales necesarios, pero es verdad que, en la parte de innovación como los sistemas de control interno, aunque son necesarios para un buen funcionamiento de la empresa no ha sido posible adquirirlo. Pero si se les ha proporcionado una computadora para que ingresen información en ella. Con respecto a la capacitación confiamos en los conocimientos adquiridos por cada una de las personas contratadas. En tal caso como administradora después de estas observaciones estaremos atentos para decidir cuales temas debemos capacitar.

4. ¿Qué concepto tiene usted de los informes enviados por la colaborado que recepta y los emite cada 15 días?

Que estos informes al llegar a los quince días y luego tomarle el tiempo de proceso al siguiente personal no surge efecto pues quita eficiencia al proceso y agrega tiempo innecesario. Creo que después de lo observado por usted se necesita hacer una retroalimentación de la propuesta inicial. Se lo hizo con otro fin, pero en el ejercicio no funciona.

5. ¿De qué forma se llevan los registros o controles en la empresa?

De manera manual con el uso de un registro computarizado.

6. ¿Aplica la empresa algún programa contable administrativo para el control de sus recursos?

Si existe el proceso contable administrativo desarrollado por la contadora, ahora si usted me dice con respecto a un control automatizado en donde recibe, organiza, descarga, y distribuye por resumir un proceso no lo tenemos que lo hemos querido adquirir sí, pero nos falta.

7. ¿Cada que tiempo se realiza la conciliación de las cuentas por pagar?

Cada quince días, pero realmente en ese tiempo no se da, y luego de algunos problemas fruto de la ausencia de facturas, se ha considerado realizar una conciliación más seguida debido a la importancia del bien estar de nuestros proveedores.

8. ¿Para usted cual sería la importancia de contar con un software para el control de la empresa?

Definitivamente la adquisición de un software contable solucionaría los inconvenientes de cruce de factura, actualización de inventarios, pagos a proveedores y demás procesos que se realizan desde el Excel y que no se deberían cruzar por su propia naturaleza.

9. ¿Considera usted que la empresa “MARC SOL” deberá implementar un plan de mejoras al proceso de pago a proveedores?

Si, se debiera construir un plan de mejoras con todos los colaboradores de la empresa, pues no sólo se necesita para la eficiencia de la empresa considerar un software sino también un conjunto de necesidades que van desde la capacitación que requiere el personal en el uso del software, en la atención al proveedor y clientes, la seguridad industrial y el sistema responsable de actividades para lograr el desarrollo de la empresa en su marca.

10. ¿Ha considerado incorporar más aplicaciones tecnológicas que una la comunicación entre proveedor y gerencia?

Sinceramente no hasta ahora, cuando nos llevo el confinamiento nos sorprendió sin haber realizado cambios tecnológicos, en este momento vemos necesario utilizar estos medios. Buscar aplicaciones tecnológicas que nos faciliten las actividades comerciales o que nos ayuden a evitar problemas o malestares que definitivamente son previsibles. Creo que el plan de mejoras nos va a ayudar a canalizar esta necesidad.

Conclusiones

Se estima que estos procesos contables al ser repetitivo se han vuelto de rutina, y lo dan por hecho confiándose que todos, siempre lo realizan bien,

se ha creado la confianza mutua, es decir, yo sé qué haces bien las cosas y no hay problema. Esto se percibe, pero también es importante resaltar que hay un deseo de incorporar tecnología al proceso y esa apertura a la innovación los llevará a la eficiencia, y la necesidad de un plan de mejora indicado en la entrevista, da a entender que saben el camino a seguir.

Entrevista a gerente

1. ¿Qué tiempo tiene usted en la dirección de esta empresa?

En este cargo como gerente propietario tengo 6 años.

2. ¿Considera usted que en la actualidad las relaciones con los proveedores son aceptables?

Hemos tenidos pequeños roces en función de retrasos en los pagos por causa de extravíos de documentación, es decir aparece la factura, pero no la información en el Excel o viceversa. Y eso hace dudar a la contadora que no extiende el pago hasta estar segura. Mucho otros procesos se ralentizan por el hecho de no tener suficiente materia y esto es por hecho de tener una relación con mucha fricción entre nosotros como empresa y el proveedor.

3. ¿Estima usted que en esta situación pandémica las relaciones con los proveedores se resquebrajaron?

Si, porque al realizar teletrabajo la poca comunicación que había en el proceso se esfumó, no todos estuvieron preparados por cuando unos colaboradores no contaban con internet y otros sin equipos que soportaran el ejercicio del trabajo. Allí se evidenció la ausencia en innovación tecnológica que hemos venido hablando. Y los proveedores también se exasperaron en el hecho que ellos tampoco contaban con otros medios para comunicarse con la secretaria, con el contador, con el gerente y vieron un camino difícil para hacer fluir el abastecimiento.

4. ¿Existe un registro y control de cada una de las etapas del proceso contable?

Si el contador y la secretaria lo tienen ajustados que nos falta sistematizarlo, pero tampoco que es un desastre no es así. Que podemos hacerlo más eficiente si, que es un problema sin lugar a duda y ya se evidencio en la pandemia. Pero todo proceso debe evolucionar y vamos a efectuar esa evolución.

5. ¿Cuántas personas son las encargadas de controlar este proceso?

Son tres realmente, la secretaria que capta los documentos, La contadora que ajusta el proceso y el administrador que está a cargo de la supervisión.

6. ¿Considera usted que el personal está capacitado para gestionar estos procesos?

Si está capacitado, por su propia profesión, pero también es verdad que los procesos se deben mejorar y actualizar, entonces estamos en la pronta necesidad de capacitar para sumar tecnología, pues hasta el SRI nos está presionando para que los procesos sean más integrados.

7. ¿Cree usted que los controles de pago a proveedores son los óptimos?

Nos falta algo por hacer y eso se evidencia en las pequeñas quejas que, si tenemos que presentar los proveedores cuando a fin de mes no esta sus nombres en la nómina de pago, y que para poderlos incluir luego de darse cuenta de que no están se lo debe someter a una investigación corta para incorporarlos y que eso amerita de tiempo.

Este proceso realmente se mejoraría si las tres personas involucradas en el flujo de esto se comunicaran más y adicionalmente abrieran un canal de comunicación con los proveedores, y de pronto esto se lo puede incorporar por algún medio que puede ser red social exclusivo de proveedores o correos electrónicos indicando que su pago ya está listo o está programado para este fin de mes.

8. ¿Considera que existe retraso en el pago a los proveedores y que las quejas son fáciles de remediar?

Los proveedores han presentado algunas quejas sobre todo aquel proveedor cuyos tiempos de pago por su giro de negocio es más corto, este es el que nos ha presentado quejas y que nos descuadra realmente los controles por el tiempo que no se ajusta al proceso nuestro.

9. ¿Considera usted que los controles que aplica la empresa son los adecuados?

Sí por supuesto, si inclusive funcionaba muy bien, pero al crecer la empresa parece que han perdido efectividad por el volumen que se maneja de información y que ya no se puede evaluar de la manera que se evaluaba antes.

10. ¿Me puede indicar cual ha sido el motivo por el cual no ha adquirido un software para el control de los procesos administrativos?

El motivo ha sido el costo y el tiempo que se emplearía en la utilización, como usted sabe no es sólo el hecho de instalarlo, sino de que los colaboradores empiecen a alimentarlo y a utilizarlo. Pensando que esto nos tomaría tiempo no se lo ha realizado.

11. ¿Considera usted que la empresa “Marc sol” debe de aplicar un plan de mejoras al proceso de pago a proveedores?

Por supuesto que sí, es necesario por la dinámica del negocio, para mejorar la eficiencia, y otros motivos intrínsecos al negocio. Socializarlo y ponerlo a correr.

Análisis de la entrevista

La ausencia en la estructura funcional de un trabajador social o una persona que se encargue del personal y piense en las necesidades de motivación ocasiona que el personal este desmotivado y eso se evidencia no sólo con la secretaria sino también al entrevistarlo al administrador, es necesario inyectar positivismo, la personal evidencia conocer el proceso y la tecnología que le colabore a ser más eficiente, parece les ha faltado empuje, motivación y decisión para cambiar.

PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto?
Seleccionar el software contable que la empresa necesita	La empresa está creciendo y las funciones deben integrarse y articularse	en las oficinas donde se realiza el control contable.	Un profesional que entienda sobre sistemas informáticos que puedan requerir la empresa	El último trimestre del año 2021	Mediante la gestión del Administrador en empresas tecnológicas	\$250,00
Capacitar al contador, secretaria y Administrador	Necesitan conocer y entender su funcionamiento para poder hacerlo correr	En las instalaciones de la empresa	El profesional que realizará la venta del programa Mónica	El último trimestre del año 2021	El técnico que venderá el programa a la empresa	\$250
Determinar a través del manual de funciones del programa la responsabilidad del personal a cargo	El programa también tiene delimitaciones de seguridad a establecerlas y que evita el borrado así no vulnera las seguridades	En las oficinas de la administración	El Gerente y el Administrador	El último trimestre del 2021	Trabajando en equipo con el personal responsable de los ingresos.	\$ 100
Realizar una auditoria en donde busque	Porque se debe solucionar estos errores para que	En el área administrativa	Los tres encargados del	El último trimestre del año 2021	Confrontando las facturas de los proveedores con los	\$ 100

reflejar si existe error en la emisión de pagos a proveedores	no se ingrese incoherencia al programa y no se tenga que anular o revertir pagos		control contable de la empresa		valores del banco, en decir realizar una conciliación bancaria	
Gestionar el ingreso de la información en retrospectiva de la empresa al sistema	El programa Mónica tienen que contener toda la información para poder cursar datos	En los tres despachos de las personas que son responsables del control contable.	Las tres personas responsables del control del proceso contable	El último trimestre del año 2021	Mediante la decisión de realizar un corte de fecha y desde allí ingresar directamente las facturas y demás documentos	\$ 500
Tomar una decisión con los documentos que se han extraviado de los proveedores	Porque es necesario ver si se da de baja o se reafirma la deuda para entrar al programa Mónica sin pendientes	En las oficinas de la administración y gerencia	El gerente de la empresa	El último trimestre del año 2021	A través de un informe en donde se levante un acta que indique lo que paso y quien autoriza dar de baja o acreditar el saldo del proveedor	\$ 50
Gestionar si es necesario la contratación de personal que apoye el ingreso de información	Toda la información debe rápidamente ingresar al programa para poder trabajar con datos reales y actuales	Al programa Mónica instalado en las máquinas de cada uno de los encargados	El administrador deberá procurar que se ingrese de manera ágil toda la información histórica	El último trimestre del año 2021	Gestionando en los institutos estudiantes de carreras administrativa o informáticas para efectuar sus prácticas y cumplir	\$ 1200

					los tiempos programados	
Elaborar un comunicado que informe a los proveedores y todo el personal sobre la aplicación del nuevo programa	El poner a rodar el programa va a retrasar los procesos y por más que se desee hacer las cosas de forma ágil va a existir molestias y se debe explicar a los involucrados para que tomen sus previsiones y mostrar el respeto	Debe de salir de las oficinas de la administración o de la gerencia	El Gerente debe firmar el comunicado que debe ser personalizado y tener una fecha tope de atraso.	Ultimo tres meses del año 2021	Mediante envío personalizado ya sea correo electrónico, whatsapp, o medio físico. Este documento llevará el saldo la fecha promedio de pago y la firma de la auditoría	\$ 300
Gestionar que los procesos no paren para que la empresa no sufra sus procesos internos	Los procesos deben ser paralelos y no por ingresar al sistema contable se paralice las funciones de la empresa	En la administración	El administrador	El último trimestre del año 2021	Contratando temporalmente a personas que asistan a la secretaria en el ingreso de datos a la empresa	\$ 500
Total						\$3.250

Figura 2 Manual de procedimientos contables



Introducción.

El presente manual de procedimientos contables le servirá como guía de trabajo al contador de la empresa “MARC SOL” para dirigir, controlar y mantener actualizados los registros contables de las operaciones de la empresa, con una adecuada descripción y coordinación de actividades ayudará al contador y al auxiliar contable establecer las funciones que desempeñan cada uno de ellos.

OBJETIVOS.

Objetivo General.

Proporcionar al contador una guía que le permita determinar las funciones de los empleados relacionados en el proceso contable.

Objetivo Específicos.

Detallar los procedimientos contables de compra, venta e inventarios llevados a cabo dentro de la empresa.

Diseñar flujogramas para cada procedimiento.

ALCANCE.

- El manual debe estar disponible para el personal ya que en este se encuentra las actividades que deben realizar según un proceso determinado.

- Los procedimientos deben actualizarse en el mismo sentido que lo hace la empresa, modernizando los contenidos y adoptándose a las nuevas estructuras organizativas.

PROCESO

COMPRA

RESPONSABLE

JEFE DE COMPRAS

Objetivos:

- Conseguir los materiales aptos e indispensables para la producción.
- Negociar con los proveedores sobre precios y modos de pago.
- Documentar y contabilizar los diferentes movimientos.

Alcance:

- El procedimiento se realizará para todas las compras de materias primas y materiales que realice la empresa.

Documentación:

- La documentación que se debe realizar en el proceso de compra es el kárdex. A continuación, se detalle el modelo de kárdex a utilizar:

Tabla 9 Formato de Kardex

EMPRESA MARC SOL	
Método: Artículo:	Cantidad Mínima: Cantidad máxima:

Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Saldo		
		Cantidad	Precio Unitario	Valor Total	Cantidad	Precio Unitario	Valor Total	Cantidad	Precio Unitario	Valor Total

Gráfico 8: Modelo de Kárdex
Fuente: Empresa "Marc Sol"

- Al realizar la negociación con los proveedores se debe analizar los precios, calidad y ubicación.
- La orden de pedido se realiza máximo con 15 días de anticipación.
- Verificar los pedidos con la orden de requisición y la factura.
- Registrar en el kárdex el ingreso de las materias primas y de los materiales utilizando el método promedio ponderado para su cálculo y luego se procede a realizar la contabilización.
- De existir alguna anomalía con los materiales serán devueltos de inmediato al proveedor.

Responsabilidades:

Los responsables de realizar este proceso son los siguientes:

- a) Gerente.
 - Aprueba la compra de materia prima y los materiales.
 - Negociar con los proveedores sobre precio y pago.
- b) Jefe de Producción.
 - Revisar y enviar la orden de pedido.
 - Evitar compras innecesarias.
- c) Jefe de Bodega
 - Verificar la llegada de las adquisiciones con su respectiva factura.
 - Revisar el estado de los materiales.
 - Recepción de los materiales en bodega.

- d) Contador.
- Realiza la contabilización respectiva.

FLUJOGRAMA:

COMPRA

FLUJOGRAMA

COMPRA

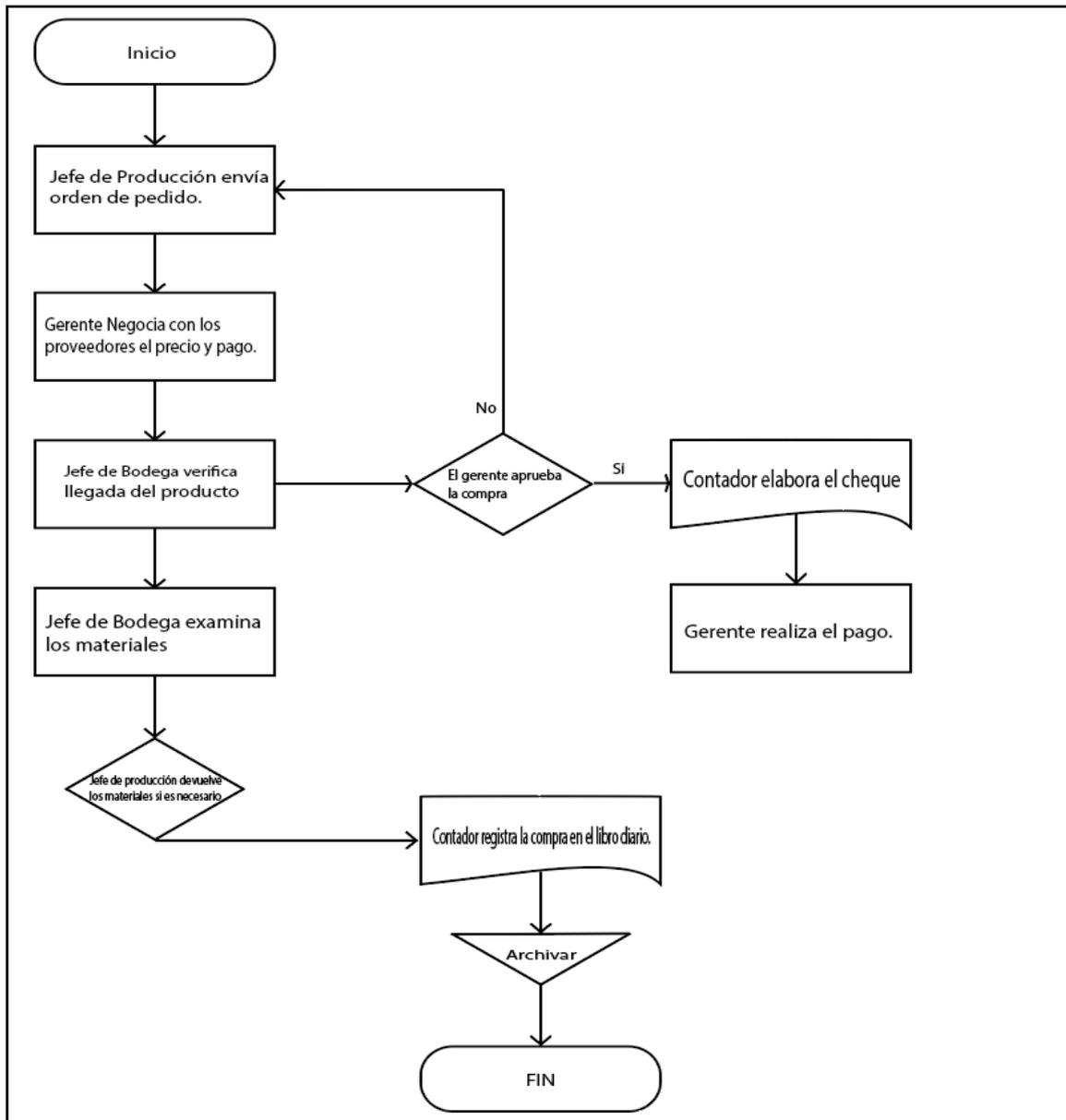


Tabla 10 Flujograma

<p><i>EMPRESA MARCSOL</i></p> <p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES</i></p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>PRODUCCIÓN</p>
<p>SUBPROCESO:</p>	<p>INGRESO DE MATERIA PRIMA Y MATERIALES A BODEGA</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>JEFE DE BODEGA</p>

Objetivos:

- Revisar que la materia prima ingresada a bodega sea la correcta verificandolo físico con la factura.
- Realizar el kárdex correspondiente para su respectivo control.
- Colocar la materia prima en un lugar correspondiente asegurándose que noestas no sufran daños.
- Realizar la documentación y contabilización respectiva.

Alcance:

- Este proceso se utiliza para todos los ingresos de materias primas y materiales, para su correcto almacenamiento.

Documentación:

La documentación a utilizar es la factura, orden de pedido y kárdex

Políticas:

- El jefe de bodega será responsable de recibir la materia prima y materiales de acuerdo con la orden de pedido y factura.
- El jefe de bodega debe proteger toda la materia prima y materiales hasta que estos sean despachados.

<p>EMPRESA MARCSOL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES</p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>PRODUCCIÓN</p>
<p>SUBPROCESO:</p>	<p>INGRESO DE MATERIA PRIMA Y MATERIALES A BODEGA</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>JEFE DE BODEGA</p>

Responsabilidades:

a. Jefe de Bodega

- Recibir, almacenar y entregar la materia prima y materiales a producción basándose en la orden de pedido y factura.

- Revisar el kárdex de acuerdo con la utilización de materia prima y materiales

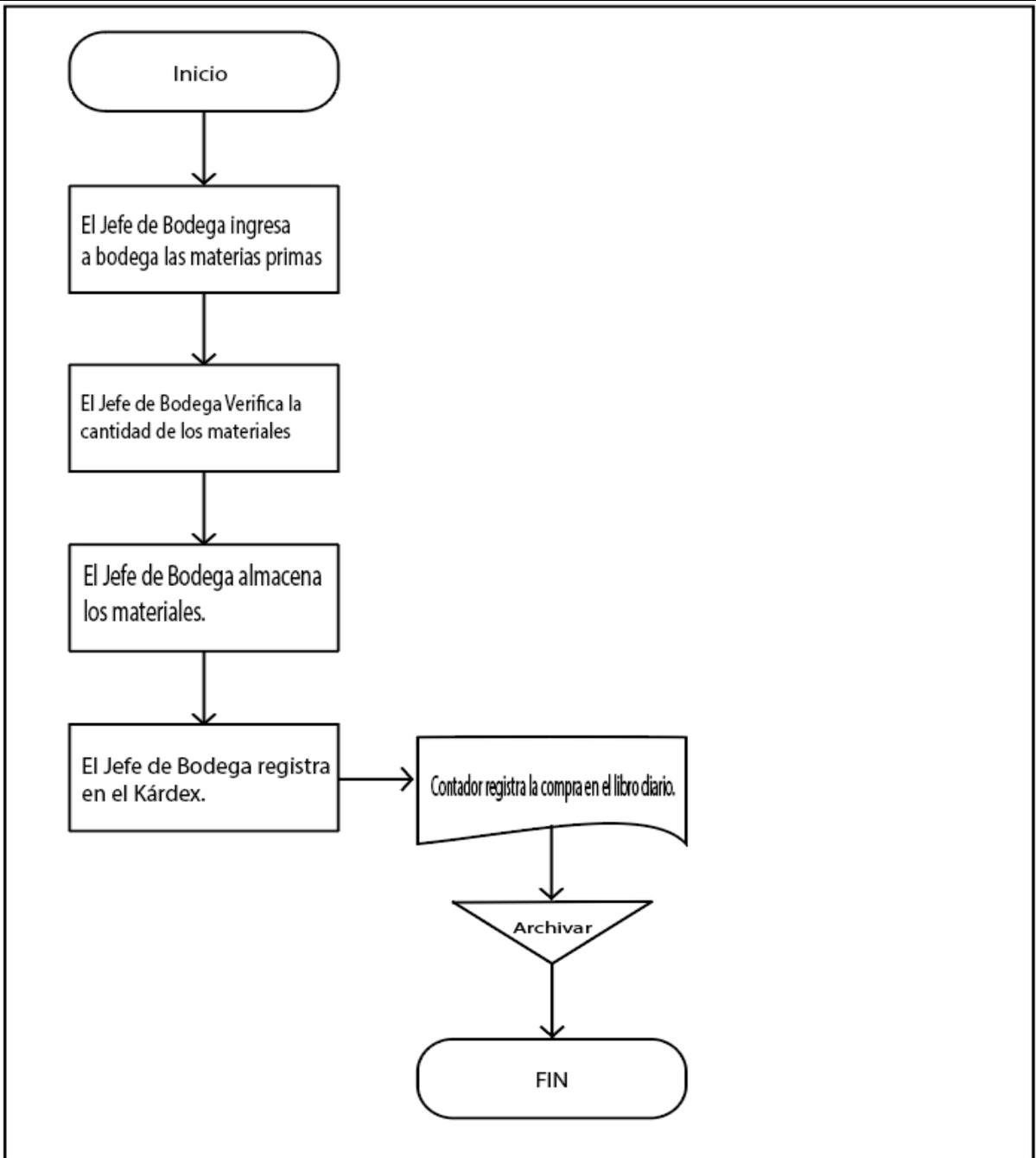
- Realizar el inventario de bodega semestralmente.

b. Contador

- Registrar en el libro diario.

FLUJOGRAMA:

INGRESO DE MATERIA PRIMA Y MATERIALES A BODEGA



<p><i>EMPRESA MARC SOL</i></p> <p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES</i></p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>PRODUCCIÓN</p>
<p>SUBPROCESO:</p>	<p>TRASLADO DE MATERIA PRIMA A PRODUCCIÓN</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>JEFE DE BODEGA</p>

Objetivos:

- Registrar la orden de requisición para su envío.
- Comprobar que no existan diferencias entre lo solicitado y enviado.
- Transferir en forma segura la materia prima.
- Realizar la documentación y contabilización del proceso.

Alcance:

- Este proceso se utiliza para todos los envíos de materia primas requeridos para producción.

Documentación:

- La documentación a utilizar es: la orden de requisición y kárdex.

EMPRESA MARC SOL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES	 NUEVO AUTOSERVICIO ABIERTO
PROCESO:	PRODUCCION
SUBPROCESO:	TRASLADO DE MATERIA PRIMA A PRODUCCIÓN
RESPONSABLE:	JEFE DE BODEGA

Tabla 11 Formato de Orden de Requisición

EMPRESA MARCSOL															
ORDEN DEREQUISICIÓN N°															
Fecha:												Código			
Departamento:															
Responsable:															
Observaciones:															
Horma						Descripción									
Taco			Planta			Marca									
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	Total

Gráfico 9: Modelo Orden de Requisición.

Fuente: Empresa "MarcSol"

Realizado por: La autora.

Políticas:

- El Jefe de Bodega se encarga de enviar los materiales adecuadamente medidos, basándose en la orden de requisición.
- El Jefe de Bodega será responsable por el envío de las materias primas.

Responsabilidades:

Jefe de Bodega

- Controlar, almacenar y trasladar los materiales a producción según la orden de requisición.

PROCESO:	PRODUCCIÓN
SUBPROCESO:	TRASLADO DE MATERIA PRIMA A PRODUCCIÓN
RESPONSABLE:	JEFE DE BODEGA

- Revisar que la salida coincida entre la orden de requisición y el kardex, verificando con las materias primas físicas embodegadas.

b. Contador.

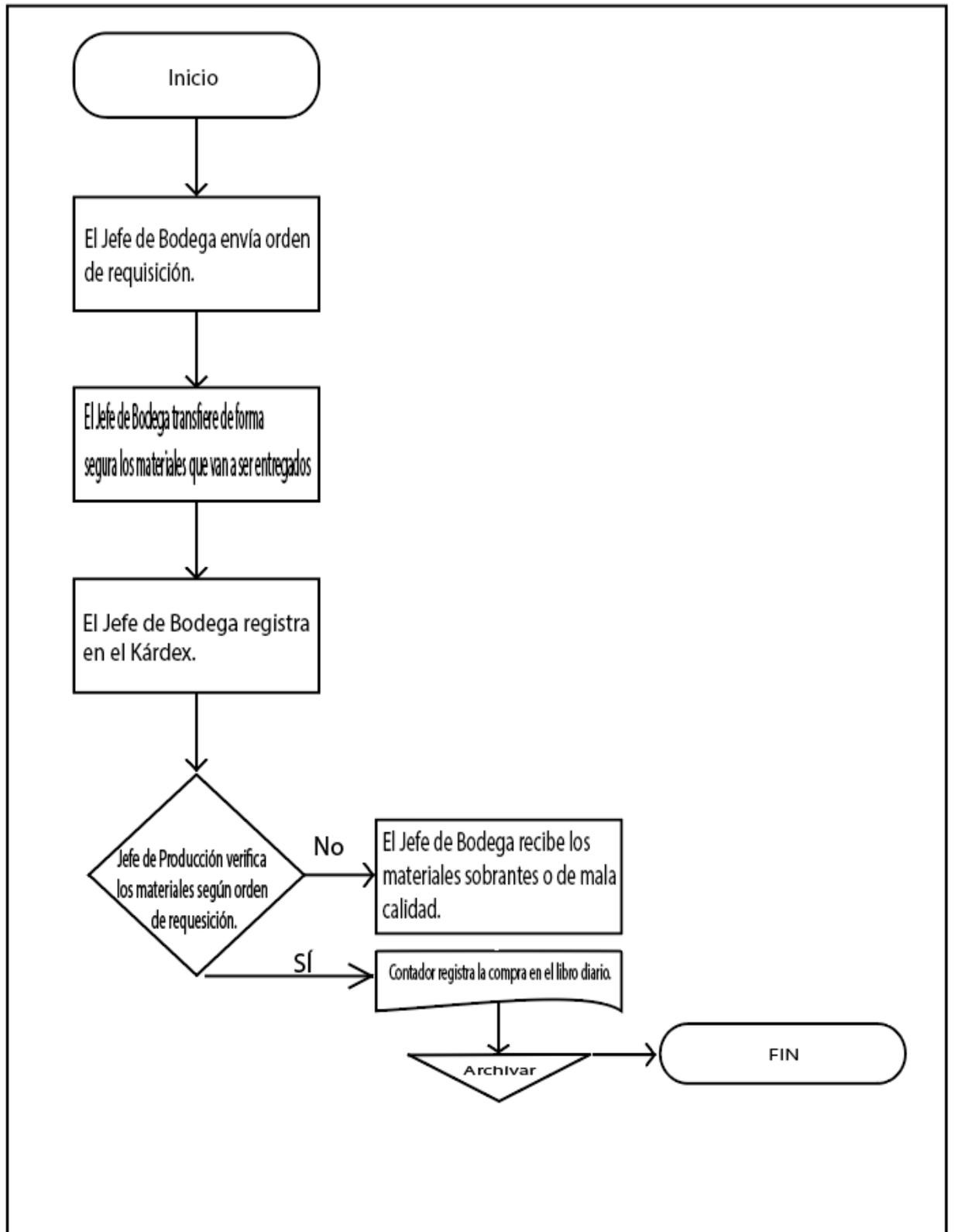
- Registrar la contabilización respectiva.

c. Jefe de producción.

- Enviar orden de requisición con copia para el bodeguero y contador.
- Regresar los materiales a bodega con copia para el bodeguero y contador.

FLUJOGRAMA:

TRASLADO DE MATERIA
PRIMA A PRODUCCIÓN





PROCESO:	PRODUCCIÓN
SUBPROCESO:	TRASLADO DE MATERIA PRIMA A PRODUCCIÓN
RESPONSABLE:	JEFE DE BODEGA

Objetivo:

- Cuidar el calzado para que no sufran daños durante su comercialización.
- Realizar la contabilización con su respectiva documentación.

Alcance:

- Este proceso aplica para cualquier modelo de calzado hasta el traslado abodega.

Documentación:

- La documentación que se utilizará es el kárdex y libro diario.

Políticas:

- El jefe de producción debe realizar un informe de entrega de productos terminados al bodeguero con copia al área de contabilidad.
- El calzado debe ser verificado en el área de control y calidad antes de trasladar a bodega.
- Se debe clasificar en bodega de acuerdo al pedido por clientes.



PROCESO:	PRODUCCIÓN
SUBPROCESO:	TRASLADO DE MATERIA PRIMA A PRODUCCIÓN
RESPONSABLE:	JEFE DE BODEGA

Responsabilidades:

a. Jefe de Terminado.

- Verificar el producto empacado para enviarlo a bodega.

b. Bodeguero.

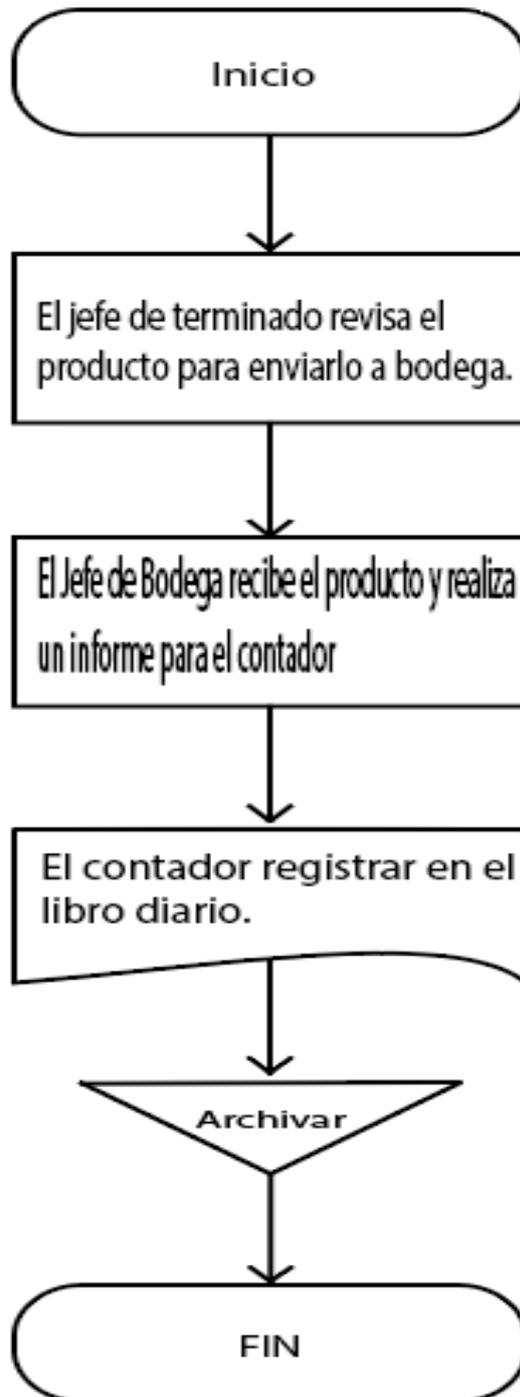
- Recibir los productos terminados.

c. Contador.

- Registrar en el libro diario.

FLUJOGRAMA:

TRASLADO DE PRODUCTOS A BODEGA



PROCESO:	PRODUCCIÓN
SUBPROCESO:	VENTAS
RESPONSABLE:	PROPIETARIO

Objetivo:

- Organizar las estrategias de comercialización y publicidad.
- Asegurar que los clientes reciban la mercadería en buen estado y al tiempo establecido.
- Enviar la información sobre las ventas realizadas al área de contabilidad.

Alcance:

- Este proceso se aplicará para las ventas que realiza la empresa.

Documentación:

- La documentación a utilizar es el kárdex y la factura.

<p><i>EMPRESA MARC SOL</i></p> <p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES</i></p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>PRODUCCIÓN</p>
<p>SUBPROCESO:</p>	<p>VENTAS</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>PROPIETARIO</p>

Responsabilidades:

a. Vendedor (Propietario)

- Establecer con los clientes la cantidad del calzado y precios.
- obro de la venta.

b. Jefe de Bodega

- Recibe la factura por parte del vendedor para
- despacho de mercadería y realiza el kárdex.

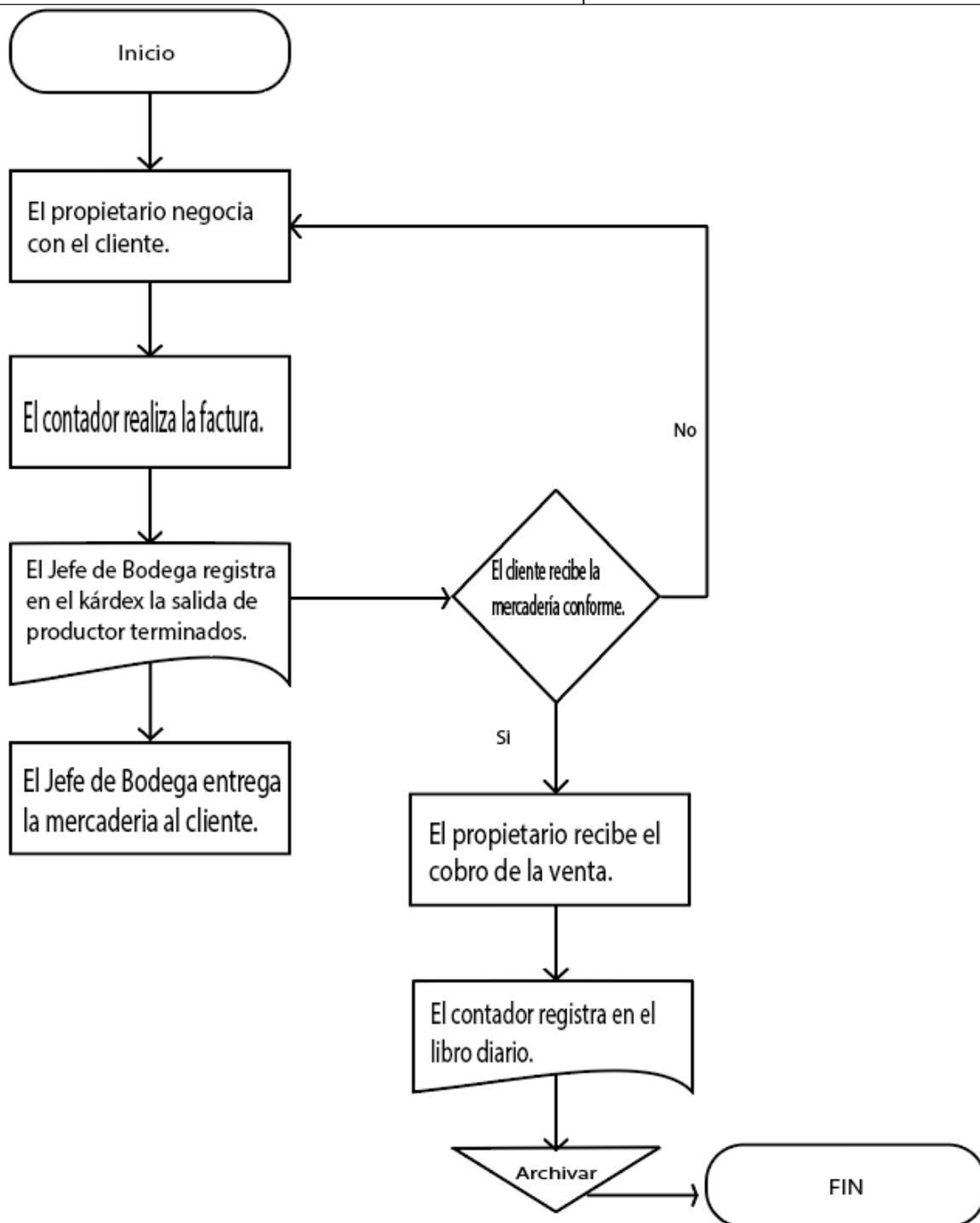
c. Contador

- Realizar la factura.
- Registra en el libro diario el envío del calzado y cobro.



FLUJOGRAMA:

VENTAS



<p><i>EMPRESA MARC SOL</i></p> <p><i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES</i></p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>CONTROL DE NOMINA</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>JEFE DE PERSONAL</p>

Objetivos:

- Mantener y controlar la información del personal de la empresa para facilitar sus pagos.

Alcance:

- Este proceso se aplica para el pago de todos los trabajadores de la empresa.

Documentación:

- La documentación a utilizar; libro diario y nómina de trabajadores, tarjeta de reloj, rol de pagos, rol de provisiones.

PROCESO:

CONTROL DE NOMINA

RESPONSABLE:

JEFE DE PERSONAL

Política:

- Monitorear entradas y salidas de los trabajadores con las tarjetas de reloj.
- El pago debe realizar a los tres primeros días de cada mes.
- Si hay horas extraordinarias, el empleado debe presentar el documento donde se verifique dichas horas trabajadas con la respectiva firma del jefe de su área.
- El pago de décimo tercer sueldo y decimocuarto debe ser con posterioridad a las fechas establecidas por el Código de Trabajo, para evitar sanciones.

Responsabilidades:

a. Gerente.

- Aprueba el pago de la nómina de trabajadores.

b. Jefe de Personal.

- Revisar a través de las tarjetas el ingreso y salida de los trabajadores.
- Realiza informe del pago para contabilidad.

EMPRESA MARC SOL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES



PROCESO:

CONTROL DE NOMINA

RESPONSABLE:

JEFE DE PERSONAL

c. Contador.

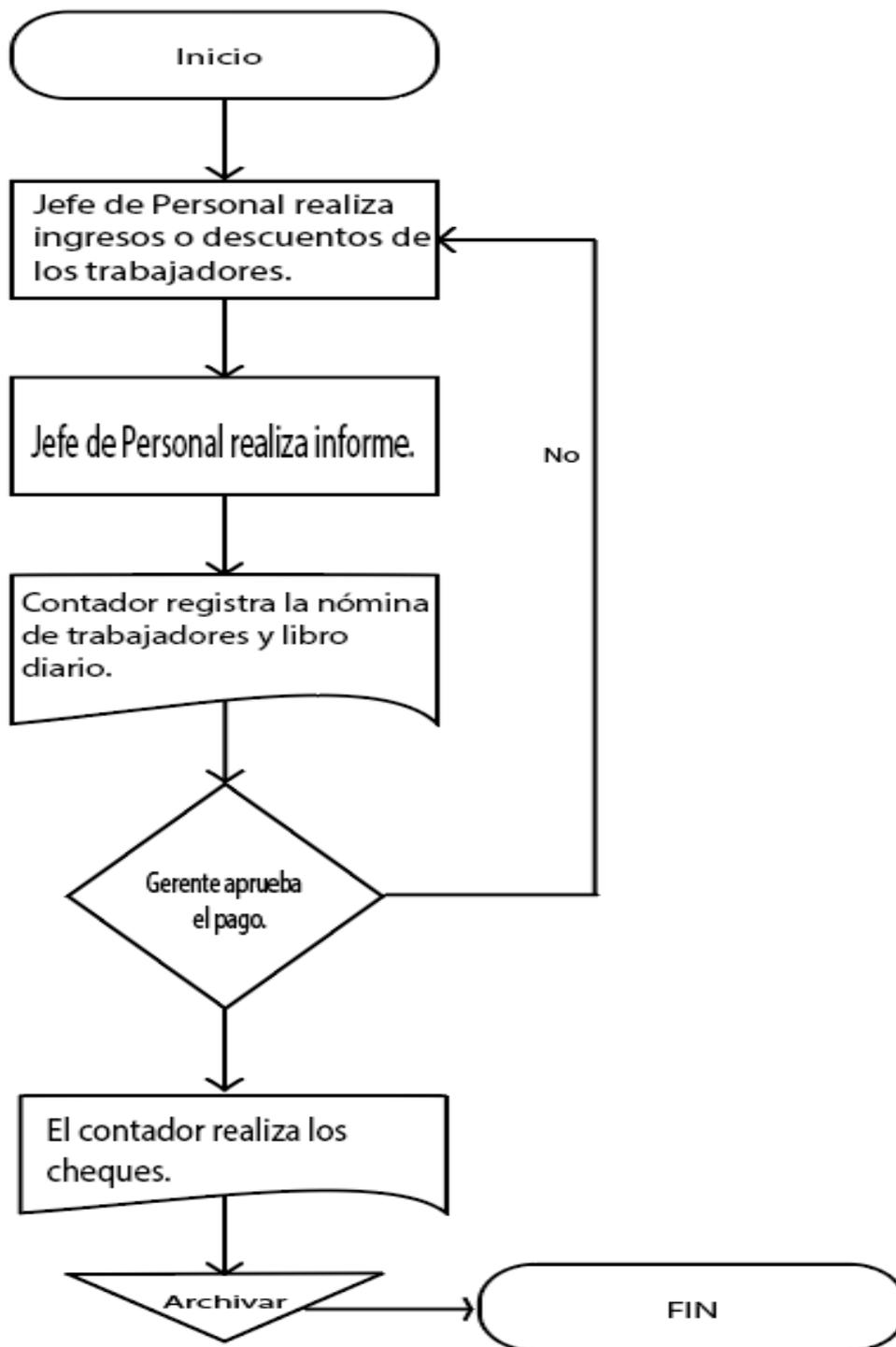
- Realizar el registro de pagos según la nómina de trabajadores en el librodinario.

- Realizar los cheques individuales.



FLUJOGRAMA:

CONTROL DE NOMINA



EMPRESA MARC SOL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES



PROCESO:

CONTROL DE INVENTARIOS

RESPONSABLE:

JEFE DE BODEGA

Objetivos:

- Verificar físicamente la materia prima, materiales de bodega y productos terminados.

- Registrar los ingresos y salida de materia prima, materiales de bodega y productos terminados.

- Documentar y contabilizar los diferentes movimientos.

Alcance:

- Se utiliza este procedimiento para el control de inventarios.

Documentación:

- La documentación que se debe emplear en el proceso es la factura, kárdex, orden de requisición, notas de devolución de materia prima, informe de productos terminados.

PROCESO:

CONTROL DE INVENTARIOS

RESPONSABLE:

JEFE DE BODEGA

Políticas:

- La empresa debe tratar de reducir la inversión de los inventarios.
- El Jefe de Bodega es responsable del cuidado de la materia prima, materiales y productos terminados.

Responsabilidades:

a) Jefe de Bodega.

- Mantener de manera ordenada la materia prima y materiales en bodega.
- Verificar que lo registrado en el kárdex corresponda a la materia prima, materiales y productos terminados.
- Conteo de los productos terminados.
- Preparar un informe de movimientos de bodega como respaldo de su gestión.

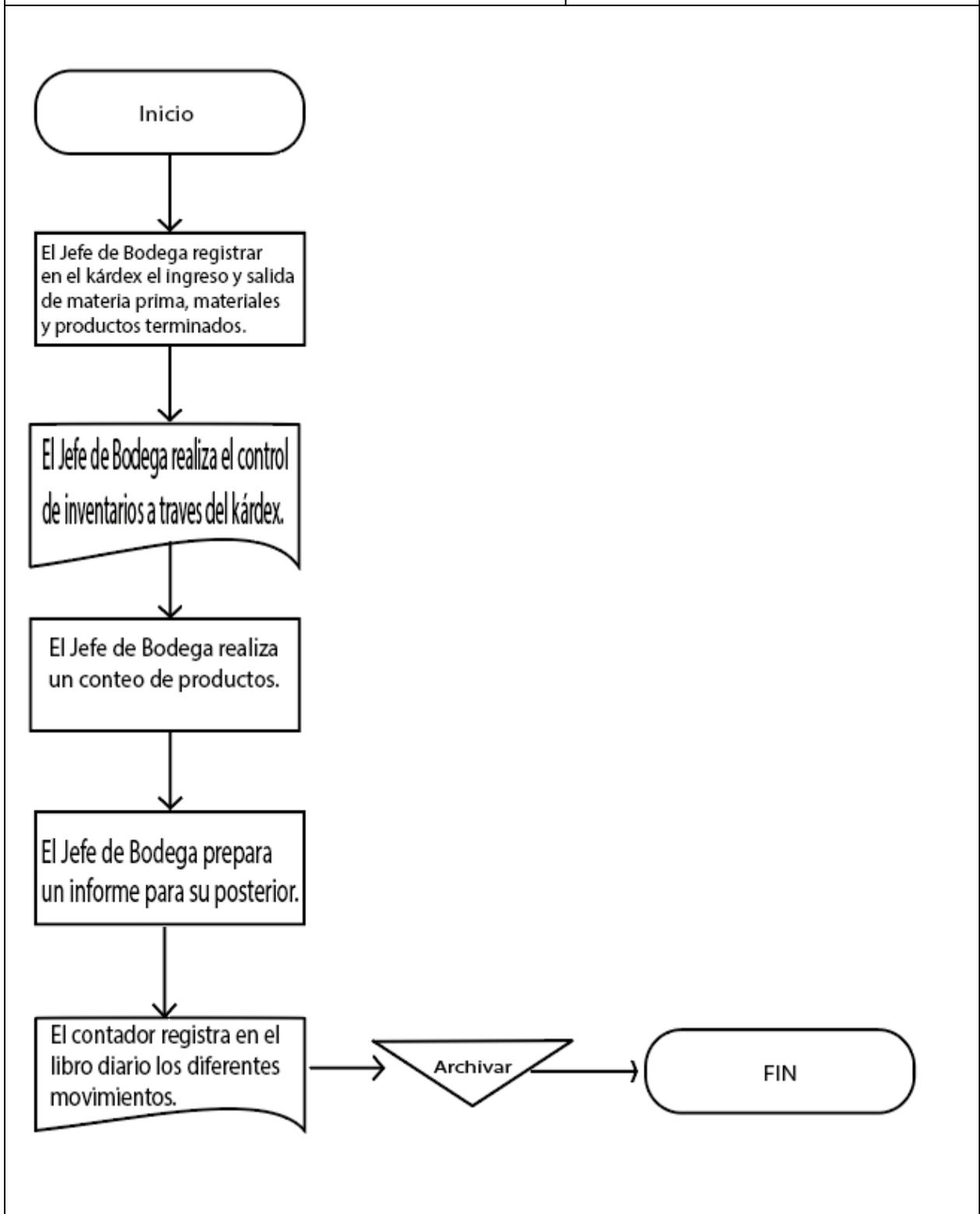
EMPRESA MARC SOL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES	
PROCESO:	CONTROL DE INVENTARIOS
RESPONSABLE:	JEFE DE BODEGA

a) **Contador.**

- Registrar en el libro diario los movimientos de materia prima, materiales y productos terminados.

FLUJOGRAMA:

CONTROL DE INVENTARIOS



Conclusiones

- El estudio reveló que existe un problema en el manejo de la información a cargo de las tres personas responsables del control contable que, al no hacer cruce de cuentas, deja un espacio de tiempo que fácilmente provoca pérdida de documentos y dinero.
- Al tener un proceso que no se cruza entre la generación de factura e inventario y pagos puede ser vulnerado en cualquier momento. Es por ello por lo que un control en hoja de Excel en este caso no es suficiente.
- Los tiempos de control no son respetados, y no se empatan entre sí, entonces si un proveedor sus tiempos de pago son más cortos se lo trata como los otros proveedores que tienen tiempo de pagos más espaciados, se produce un descontento y retraso que molesta al proveedor que ha cumplido a tiempo con su entrega.
- Existe buena voluntad para incorporar a sus funciones un programa informático, es decir no tenemos el caso de analfabetas informáticos que demoraría el proceso y sería más costoso.

Recomendaciones

- Se recomienda que todos los procesos que genera la empresa sean ingresados al programa contable Mónica en su totalidad sin quedar cuentas afuera y poder contar con una información y total verídica.
- Se recomienda solicitar el archivo fuente del programa contable Mónica como mecanismo de seguridad por si existiere la necesidad hacer algún cambio a la manera de llevar los procesos, aunque Mónica es un programa universal estandarizado.
- Realizar el seguimiento al plan de mejora para lograr en tres meses poner a funcionar el programa en toda su extensión.
- Capacitar constantemente no sólo a sus colaboradores en las innovaciones que el SRI está realizando sino también a sus proveedores para que ellos también ingresen a la automatización si es que no lo han realizado. Hoy se está migrando a la acción de cero papeles en la facturación si sus montos son significativos.

Bibliografía

- Adams, e. (2019). *Pasos para crear pequeños negocios o microempresas: gestiony control*. España : Adams.
- Alcivar, M. B. (2013). *Auditoria de cumplimiento de las normas tributarias vigentes en la gestion contable del comercial Mercedes de la Parroquia San Carlos del Canton Quevedo año "013* . Quevedo : Universidad tecnica de Quevedo. .
- Andrade, G. &. (2009). <http://repositorio.ug.edu.ec/>.
- Arnau, G. J. (1978). *Metodo de investigacion en ciencias humans*. España: Ediciones omega.
- Asamblea, N. (2019). *Codigo de comercio* . Quito: Editorial Nacional .
- Asamblea, N. C. (2008). *Construcion de la Republica del Ecuador* . Quito : Lexis.
- Barreto, A., Angel, R. T., & Elizarraras, H. M. (2018). *Conceptualizacion del concepto* . España: EAE.
- Bodeo. (2008). <http://repositorio.ug.edu.ec/>.
- Campo. (12 de febrero de 2008). *Wikipedia* .
- Campos. (14 de Febrero de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia.
- Congreso, N. (2012). *Codificacion del Codigo de Trabajo* . Quito: Congreso Nacionnal .
- Congreso, N. (2021). *Ley organica de defensa del consumidor*. Quito: Editorial Nacional.
- Cordova, C. I. (2015). *Conveniencia*. España : Ediciones milagro .
- Equipo, V. (2010). *Operaciones de caja en la venta*. España: Editorial vertice .
- Galindo, G. &. (2014).

- Garcia. (2012).
- Gardey., J. P. (2016).
- Gómez, G. A. (2017). *Análisis de los hábitos de compra: perfil del consumidor de comercio justo y estrategias para su impulso*. España: Universidad del país Vasco.
- Gutierrez, V. M. (2012). *Aplicación del plan general de contabilidad*. España: Ra-Ma Sa. Editorial y Publicaciones.
- Hernandez, S. R. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. España : McGraw-Hill.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Lucio, B. (2018). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.
- Hidalgo. (2016).
- Honorable, C. N. (2012). *Código del trabajo*. Quito: Registro oficial .
- King, G., Keohane, R., & Verba, S. (2000). *El diseño de la investigación social*. Colombia: Alianza editorial .
- Koontz, H. (2016). *Administración una perspectiva global*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Llorente, O. J. (2013). *Análisis de la viabilidad empresarial*. España: Centro de estudios financieros, S.L. .
- Lomelin, A. M. (2007). *Como hacer investigación cuantitativa en educación física*. México: Inde.
- Malhotra, N. (2016). *Introducción a la investigación de mercados*. México : Pearson .
- Malhotra, N. K. (2014). *Investigación de mercados*. México: Prentice Hall Ediciones.
- Mendez, A. C. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia : Alphaeditorial .

- Merino., J. P. (2017).
- Miguel, C. L. (2018). *Análisis de proveedores de corte y reconeción en el ep Guayaquil* . España : Editorial Académica Española.
- Munch, L. (2011). *Administración* . Mexico: Pearson .
- Pedrosa, S. J. (19 de Octubre de 2015). *Economipedia*.
- Perez, d. T. (2009). *Invesstigacion cualitativa* . España : Esic Editorail .
- Ramirez, M. (2009). *Abc de la Administración* . España: Mies.
- Ramirez, P. D. (2013). *Contabilidad administrativa* . Mexico: McGrawHill.
- Rivero, Z. J. (2013). *Costos y presupuesto*. España : Editorial UPC .
- Sanchez, A. S. (2018). *Gestión de compra y proveedores Especialidades* . España: Editorial CEP, S.L. .
- Santana, M. A., & Godoy, C. (2014). *Iniciación a la investigación experimental* . España: EAE.
- Sarabia, S. F. (2013). *Metodos de investigación social y de la empresa* . Mexico: Ediciones Piramide .
- Thomson. (2018).
- Uwe, F. (2014). *El diseño de la investigación cualitativa* . Mexicoi : Ediciones Morata.
- Vázquez, B. R. (13 de Noviembre de 2015). *Economipedia*.
- Villamizar, M. A. (15 de Julio de 2011). *Univesrisidad Simon vsriale*.
Obtenido de Optimizar el proceso: Universidad Salesiana de guayaquil
- Zambrano, V. D. (2016). *Plan de marketing para la distribuidora de ventas Univentas del Canton Quevedo* . Quevedo : Universidad técnica estatal de Quevedo .

ANEXOS

Investigadora levantando información primaria



Investigadora levantando información primaria



Investigadora entrevistando a colaborador

