



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN
DE LA EMPRESA COMEXPORT S.A.**

Autora: Venegas Salazar Diana Ruby

Tutora: Dra. Delgado Chavarría Mireya

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicársela a Dios quien ha sido mi guía, mi protección, en momentos de debilidad, me ha dado fuerzas para no desmayar y continuar con mis objetivos propuestos, enfocándome siempre en el futuro.

A mis padres, mi familia, a mis hijos, por ellos estoy logrando cumplir con esta meta, son mi inspiración y mis ganas de siempre continuar, quiero ser su ejemplo y demostrarles que con esfuerzo y un poco de sacrificio todo es posible siempre y cuando no decaigamos ante los momentos de adversidad.

A mis maestros por su gran apoyo en la formación de excelentes profesionales, a mis amigos más cercanos, con quienes nos hemos apoyado mutuamente en estos años de estudio y a pesar de nuestras diferencias siempre prevaleció la amistad y el respeto.

Venegas Salazar Diana Ruby

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar este paso hacia mi carrera, por guiarme siempre por el buen camino y bendecirme en todo momento. A mis padres por ser un pilar fundamental en mi vida.

A los docentes del instituto que me han dado sus conocimientos en estos años de estudio ayudado a formarme profesional y éticamente.

A mi tutora Ing. Mireya Delgado por brindarme su ayuda en la elaboración de mi proyecto, por compartir sus experiencias y conocimientos para enmarcarme en conquistar mis objetivos.

Venegas Salazar Diana Ruby



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para controlar las ventas de servicios dados, de la empresa Comexport S.A., en el periodo fiscal 2017?**, presentado por Venegas Salazar Diana Ruby como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Tutora:

**Venegas Salazar Diana Ruby
Chavarría**

Dra. Mireya Delgado

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Venegas Salazar Diana Ruby en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A.” de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Venegas Salazar Diana Ruby
No. de cedula: 091927514-9

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa
Comexport S.A.

Autor: Venegas Salazar Diana Ruby

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Resumen

La Compañía Comexport S.A. de la ciudad de Guayaquil, dedicada a actividades comerciales de depósito aduanero, almacenaje simple y otras actividades relacionadas, presenta falencias en la facturación de sus servicios por la carencia de procedimientos para el control de las operaciones realizadas, lo que le impedía cumplir sus objetivos de ventas. El propósito de esta investigación estuvo orientado a diseñar un manual de procedimientos de facturación, mediante la revisión de los procesos actuales y ordenamiento de los mismos, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre la contabilidad, facturación y control de las ventas. El diseño de investigación fue descriptivo o diagnósticos, explicativa o casual y no experimental transaccional correlacional. La entrevista fue la técnica utilizada como producto de la aplicación metodológica. La conclusión más relevante a la cual llegó la autora de la investigación fue la falta de un manual de procedimientos que incluya todas las actividades que actualmente realiza la empresa, como alternativa de solución se propone la implementación del manual diseñado para el área de facturación de la compañía.

Manual

Procesos

Facturación

Ventas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa
Comexport S.A.

Autor: Venegas Salazar Diana Ruby

Tutora: Dra. Mireya Delgado Chavarria

Abstract

The Company Comexport S.A. of the city of Guayaquil, dedicated to commercial activities of customs warehousing, simple storage and other related activities, present shortcomings in the billing of its services due to the lack of procedures for the control of operations carried out, which prevented it from fulfilling its objectives of sales. The purpose of this research was oriented to design a manual of billing procedures, by reviewing the current processes and ordering them, the study was based on the theoretical aspects of accounting, billing and sales control. The research design was descriptive or diagnostic, explanatory or casual and non-experimental correlational transactional. The interview was the technique used as a product of the methodological application. The most relevant conclusion reached by the author of the investigation was the lack of a procedure manual that includes all the activities currently carried out by the company, as an alternative solution is proposed the implementation of the manual designed for the billing area of the company.

Manual

Processes

Billing

Sales

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xiv

CAPÍTULO I EL PROBLEMA PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	57

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS....	67
PLAN DE MEJORAS.....	76
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:

Componentes del control interno 17

Figura 2:

Logotipo de la empresa..... 33

Figura 3:

Personal de la empresa..... 34

Figura 4:

Estructura organizativa de la empresa..... 35

Figura 5:

Plantilla ocupacional de Comexport S.A..... 36

Figura 6:

Clientes de la empresa..... 37

Figura 7:

Clientes de la empresa..... 37

Figura 8:

Servicios de Comexport S.A..... 40

Figura 9:

Organigrama del Departamento de Facturación y cobranzas 41

Figura 10:

Perfil de Jefe de facturación y cobranzas..... 44

Figura 11:

Perfil de asistente de facturación y cobranzas..... 46

Figura 12:

Perfil de mensajero recaudador.....	48
Figura 13:	
Foda de la empresa.....	50
Figura 14:	
Facturas anuladas vs. Facturas emitidas mes.....	52
Figura 15:	
Facturas anuladas por área.....	53
Figura 16:	
Cumplimiento de facturación año 2016.....	54
Figura 17:	
Entrevista – pregunta 1.....	68
Figura 18:	
Entrevista – pregunta 2.....	69
Figura 19:	
Entrevista – pregunta 3.....	70
Figura 20:	
Entrevistado 1 – pregunta 4.....	71
Figura 21:	
Entrevistado 2 – pregunta 4.....	71
Figura 22:	
Entrevistado 1 – pregunta 6.....	73
Figura 23:	
Entrevistado 2 – pregunta 6.....	73
Figura 24:	

Diagrama de procedimientos para la recepción de documentos, previo a la emisión de las facturas.....	77
Figura 25:	
Diagrama de los procedimientos para validación de facturas.....	79
Figura 26:	
Procedimientos a ejecutarse en facturación.....	80

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:	
Control interno contable	15
Cuadro 2:	
Personal de Comexport.....	36
Cuadro 3:	
Distribución de personal.....	40
Cuadro 4:	
Indicador de facturas anuladas.....	52
Cuadro 5:	
Indicador de cumplimiento de facturación año 2016.....	53
Cuadro 6:	
Población.....	57
Cuadro 7:	
Muestra.....	58
Cuadro 8:	
Técnicas de investigación.....	59
Cuadro 9:	
Entrevista – pregunta 1.....	67
Cuadro 10:	
Entrevista – pregunta 2.....	69
Cuadro 11:	
Entrevista – pregunta 3.....	70
Cuadro 12:	
Entrevistado 1 – pregunta 4.....	70
Cuadro 13:	
Entrevistado 2 – pregunta 4.....	71

Cuadro 14:	
Entrevistado 1 – pregunta 6.....	72
Cuadro 15:	
Entrevistado 2 – pregunta 6.....	73

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las pymes son pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su capital, volumen de ventas, cantidad de empleados, capacidad de producción y valor de activos son clasificadas de esta manera.

(Agyapong, 2010) Se reconoce la creciente importancia de la pequeña y mediana empresa, en los países de mayor desarrollo, debido a que diversifican y benefician a la economía creando plazas de empleo y fomentando la riqueza, se demuestra que mantienen estabilidad económica a nivel de: ingresos, capital de trabajo, infraestructura; así como una mayor flexibilidad para fortalecer las tecnologías emergentes.

En nuestro país estas empresas se dedican a diferentes tipos de actividades, ya sea venta de bienes y/o prestar servicios; estas empresas pueden ser públicas o privadas.

(Ramirez, 2008, pág. 517) “Podemos definir a una empresa de servicios como aquella que, mediante la práctica de una serie de actividades, es capaz de ofrecer o prestar un servicio. A diferencia de las empresas industriales, las empresas de servicios no transforman la materia prima; satisfacen las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen; por lo tanto, la variedad de servicios es ilimitada y en áreas tan variadas como salud, educación, finanzas, asesoría legal, servicios funerarios, etc”.

Las pymes en muchos casos, debido a la falta de recursos o desinterés por parte de sus directivos, suelen no contar con procesos idóneos en sus distintas áreas, ni sistemas propicios, para el registro de sus operaciones y transacciones contables, lo que conlleva a que la información sea registrada manualmente en archivos aislados que no permiten tener trazabilidad entre los servicios brindados y los que se hayan facturado.

La facturación dentro de la contabilidad de la empresa, no es otra cosa que la cantidad de dinero que suman todas las facturas emitidas en un periodo determinado, de esta depende el flujo de efectivo a corto o largo plazo, dependiendo del tiempo y las políticas que se apliquen para la recuperación de estos valores.

(Viera Lara, Laura, 2013, págs. 20-36) “La factura es un documento mercantil que refleja toda la información de una compra-venta. La información primordial que se muestra en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, indicar el porcentaje de impuesto aplicado”.

Los errores en el flujo de información interno también desencadenan que se registren erróneamente las transacciones de ventas y se tenga que recurrir a anulación y/o aplicación de notas de crédito, la falta de control se evidencia en reclamos esporádicos que hacen los clientes por errores en sus valores o servicios facturados a destiempo, con un adecuado manual de procedimientos para la facturación lograremos tener control sobre las ventas reflejando como resultado eficiencia operativa y financiera.

Comexport S.A. es una empresa dedicada al depósito aduanero, almacenaje de mercadería y otros servicios complementarios como estibas, custodias, alquileres de maquinarias, entre otros. La empresa cuenta con un volumen de ventas significativas y constantemente está en busca de mejoras para sus

procesos que le permitan mantenerse activo y competitivo en el mercado a nivel nacional.

Actualmente presenta inconvenientes debido a errores en el flujo de información para la facturación, el problema que atraviesa la empresa podrá solucionarse en gran medida con la implementación de un manual de procedimientos que aportará una mejor organización para que se brinde un buen servicio a los clientes en cuanto a la facturación de la compañía, se logren volúmenes de ventas más altos y se cumplan los objetivos de ventas propuestos; empezaremos haciendo un levantamiento de información en las áreas donde se inician las operaciones, esto nos permitirá ir armando nuestro manual y finalmente presentarlo para que sea puesto en práctica en el año 2017.

Aunque, no solo sería necesario diseñar e implementar un control de ventas, lo conveniente sería poder medirlo, para tener conocimiento de las mejoras que se han obtenido en la empresa desde que se inicia a trabajar con este manual y poder determinar posibles mejoras.

Situación de conflicto

La empresa “Comexport S.A.” objeto de estudio, tiene muchos años en el mercado, pero sus valores de venta no son acorde a sus operaciones, en la actualidad presenta problemas en el control de facturación y ventas en lo que refiere:

- ✓ Continuas anulaciones de facturas por errores de información recibida de otras áreas.
- ✓ Disminución en el nivel de las ventas.
- ✓ Falencia de registros de información contable.
- ✓ Carencia de procedimiento para el control de facturación servicios brindados.

- ✓ No se puede establecer la trazabilidad de los servicios brindados contra las ventas facturadas.

Por lo antes expuesto podemos manifestar que si no se toman medidas correctivas la empresa podría tener a largo plazo inconvenientes que afecten los resultados de la Contabilidad, rentabilidad, estados financieros y que el nivel de ventas sea cada vez menor, lo que se reflejaría en perjuicios para la empresa o para el cliente que, de llegar a casos extremos, podría generar la pérdida de la relación comercial con éste.

Delimitación del problema

Campo: Contable

Área: Facturación

Aspecto: Manual de procesos

Tema: Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para controlar las ventas de servicios dados, de la empresa Comexport S.A., ubicada en Guayaquil, durante el año 2017?

Evaluación del problema

La presente investigación se analiza considerando los siguientes aspectos:

Relevante: Es importante este tema de investigación ya que nos permitirá desarrollar un manual actualizado de procedimientos de facturación para la

compañía Comexport S.A. acorde al desarrollo que la empresa ha alcanzado, lo que aportará a un mejor desempeño de esta área.

Coherente: Los objetivos se relacionan con la metodología a aplicar debido a que podemos establecer los procedimientos a seguir en el desarrollo de esta investigación.

Claro: Este proyecto investigativo se redacta de tal forma que los hallazgos y planteamientos que se realizan sean de entendimiento sencillo para los usuarios e interesados en temas similares al presente.

Congruente: El tema de aplicación de esta investigación se enfoca en la facturación, contabilización e ingresos de la compañía.

Evidente: Durante el desarrollo de esta investigación se dejarán evidenciadas las problemáticas existentes en la facturación debido a que no se cuenta con un manual de procesos adecuado al tamaño actual de la empresa.

Concreto: La información a presentar es la estrictamente necesaria para realizar los análisis que ayudarán a desarrollar el manual de procedimientos de facturación.

Variable de Investigación

Variable Independiente:

- ✓ Procedimientos de facturación

Variable Dependiente:

- ✓ Ventas de servicios

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos de facturación, mediante la revisión de los procesos actuales y ordenamiento de los mismos, para el control de las ventas de la empresa Comexport S.A.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente aspectos relacionados a la Contabilidad y su especificidad en las ventas y la facturación.
- ✓ Diagnosticar el proceso actual de la facturación.
- ✓ Proponer mejoras en el procedimiento de facturación de la empresa Comexport S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación va direccionado a realizar un análisis de información que nos permita elaborar un manual de procedimientos para la facturación de la empresa Comexport S.A. el no contar con un adecuado proceso en esta área de la institución, ha provocado constantes fallos en los registros de transacciones contables, inconvenientes con los clientes y observaciones de la gerencia.

Para la compañía es importante que se facture en el tiempo que corresponde, se registren los ingresos, se cumplan con las proyecciones de ventas y así mismo se recuperen luego estos valores para la solvencia monetaria de la empresa, los organismos de recaudación tributaria gubernamentales también son beneficiados ya que se generan impuestos que luego tienen que ser pagados, caso contrario se generan multas por mora o evasión de impuestos.

Cuando un porcentaje de las facturas que se han emitido están incorrectas no podemos establecer un volumen de ventas netas real, estaríamos confiándonos de un flujo que podría variar y afectar nuestra estabilidad financiera y la compañía verse obligada a buscar inversión externa que permita continuar con las actividades, el capital humano interno podría controlar esto siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias o instrumento que le permita validar la información.

La validez práctica de la presente investigación se encuentra basada en el estudio del procedimiento actual que tiene la empresa para la facturación y los efectos que se presentan al momento de que se reportan incorrectamente las operaciones y servicios para ser facturados.

La utilidad práctica de esta investigación sugiere cómo mejorar los procesos de facturación y llevar un mejor control de las ventas sobre las operaciones y servicios que se prestan, de manera que se pueda establecer la trazabilidad de los servicios dados contra los facturados, para lo cual diseñaremos un manual de procedimientos.

Estos manuales se elaboran con el objetivo de contar con un instrumento administrativo que apoye las labores cotidianas de las distintas áreas en una empresa. En este se van a detallar sistemáticamente tantas las actividades, como las operaciones que deben realizar para llevar a cabo las funciones en la empresa, para que el resultado de esto sea la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las operaciones de la entidad.

La relevancia social que se considera en particular, radica en que con los resultados obtenidos tenemos una base para la creación de un sistema o aplicación informática que reduciría las fallas que actualmente se dan porque los registros se llevan de manera manual, la tecnología sería una buena aliada al mejoramiento de la compañía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

La contabilidad viene desarrollándose desde los comienzos de la historia de la humanidad desde 6000 a.C., aunque el ser humano no conocía mucho sobre la escritura, pero sentía la necesidad de tener constancia de todo aquello que poseía, lo que recolectaba en la cosecha, los animales que cazaba, su patrimonio, posesiones materiales, etc.

En los años 5400 y 3200 a. C. se origina el trueque en Babilonia, en el templo rojo, también se dio a conocer la contabilidad en Egipto existen como prueba anotaciones financieras sistemáticas de ingresos y egresos por parte de los escribanos del faraón Menach de las actividades mercantiles del imperio. En la Grecia antigua y Roma se obligaba a los comerciantes y jefes de familia a que tuvieran libros de contabilidad, se les obligaba a anotar sus ingresos y gastos. Los romanos transcribían esta información a un registro denominado Codex tabulae, de un lado los ingresos, y al lado los gastos, lo que se creyó que era contabilidad por partida doble, luego se demostró que únicamente se trataba de un sistema de partida simple de doble columna.

En la edad media la iglesia controlaba mayor parte de la política y economía por lo que necesitaba llevar cuentas detalladas de sus actividades económicas. Luego de la aparición de la moneda común con aceptación internacional en el siglo VI, se facilitó el comercio y así también las cuentas.

Los avances contables más notorios de la edad media se dieron con la llegada de los libros auxiliares los que permitían anotar cuentas por cliente de manera ordenada. La contabilidad continuaba su avance acoplándose a las exigencias económicas que se suscitaban, en el año 1400 se puso en práctica la contabilidad por partida doble incluyéndose también las cuentas de patrimonio, las escuelas contables de la época se establecieron en Florencia, Génova y Venecia.

En la edad moderna con la invención de la imprenta y los números arábigos se les facilitó a los monjes y mercaderes transmitir sus conocimientos, el monje Benedetto Cotrugli, precursor de la partida doble, determinó que se usaran tres libros: cuaderno (mayor), giornale (diario) y memoriale (borrador).

El Fray Luca Pacioli un matemático, precursor del cálculo de probabilidades, sin ser contador trabajó impartiendo esta cátedra en varias universidades, es denominado el padre de la contabilidad, debido a su gran aporte teórico y práctico en esta rama.

En el año 1494 publica su destacada obra "Summa de Arithmetica, Geometría, Proportioni et Proportionalita", que contenía importantes acotaciones matemáticas y contables, dentro de "Summa, Pacioli" menciona varios aspectos relacionados a la contabilidad como los inventarios de activos, pasivos, reconoce que el dinero es prioritario, señala la forma en que se deben llevar los registros de debido y crédito en las cuentas, en otra parte de esta obra a la que titula Tractatus Particularis de Computis et Scripturis, en la que explica la contabilidad de los comerciantes y sugiere utilizar cuatro libros: inventario y balances, borrador o comprobante, diario y mayor; siendo esta la primera obra impresa que define la "partida doble" fue sin duda alguna, quien exhibió por primera vez la base de una "doctrina" sobre este sistema, la ecuación fundamental de partida doble de Paccioli fue:

$$\text{ACTIVO} - \text{PASIVO} = \text{CAPITAL}$$

Reglas de la partida doble -principios fundamentales:

- ✓ No existe deudor sin acreedor.
- ✓ La suma que se adeuda a una o varias cuentas han de ser igual a lo que se abona.
- ✓ Todo el que recibe debe a la persona que da o entrega.
- ✓ Todo valor que ingresa es deudor y todo valor que sale es acreedor
- ✓ Toda pérdida es deudora y toda ganancia acreedora.

Para el siglo XVI y XVII, la contabilidad se convirtió en un instrumento de mucha importancia para el desarrollo de la sociedad, los países europeos fueron los primeros en regir su aplicación, fue implantada como una profesión, la contabilidad era ejercida por una persona capacitada en esta rama, después de determinarse que estaba apta para el cargo.

Luego de la revolución francesa e industrial, la contabilidad inició una gran transformación, el desarrollo industrial y el crecimiento de las empresas, se crearon las primeras máquinas de contabilidad que facilitaban el procesamiento de información.

En el siglo XX se crearon asociaciones de contadores, la banca, bolsa de valores y compañías empezaron a requerir estados financieros certificados por contadores públicos independientes.

En la actualidad la contabilidad se ha relacionado estrechamente con la tecnología, mediante el uso de software informáticos, esto ha permitido que la información sea más resumida y rápida.

Con el afán que la información contable sea comprensible para todos los que hacen uso de ella, se crearon las NIIF y NIC en el año 1973, pero no fue obligatoria su aplicación para el Ecuador sino hasta el año 2011, con un grupo de empresas de acuerdo a su volumen de capital, número de empleados, entre otras características, fueron las indicadas para que en ellas

se de paso a esta aplicación y luego a otras empresas consecutivamente, estas normas regulan la presentación de estados financieros, manejan un plan de cuentas uniforme, el cual es aplicado de acuerdo a la actividad económica que se desarrolle, esto facilita la interpretación de la información a cualquiera que requiera revisarla.

En el Ecuador actualmente la mayor parte de las empresas han implementado el uso de estas normas y nos sirve de apoyo para atraer inversión extranjera y entrar en mercados del exterior, los distintos tipos de empresas entre públicas que son administradas por el gobierno y privadas, desarrollan actividades en campos diferentes, también hemos incursionado en el mercado internacional con la exportación de petróleo, banano, camarón, cacao, rosas, entre otros productos.

De la misma manera las importaciones se han incrementado con el pasar de los años, los productos de mayor importación son vehículos, electrodomésticos, partes de vehículos para ensamblaje, celulares, medicinas, combustibles, maquinarias y demás, estos productos llegan en su mayor parte vía marítima al puerto de Guayaquil, una vez que se cancelan impuestos y demás aranceles, pueden salir de aduana y según su régimen podrán ser enviados directamente a bodegas del cliente o una almacenera que se registre como permitida para esta actividad.

Comexport S.A. es un terminal aduanero portuario y operador logístico con experiencia y trayectoria en el manejo y almacenamiento de carga y trabaja conjuntamente con el servicio de aduana de Guayaquil y las empresas privadas en su mayoría, se enfoca en el servicio de depósito aduanero público, además otros servicios que involucra esta actividad.

Sus ventas conforman la mayor parte de sus ingresos por lo que la empresa trata de cuidar su facturación mensual, sin embargo, no cuenta con

herramientas necesarias que permitan controlar de forma más eficaz esta actividad.

Antecedentes referenciales

La compañía Comexport S.A. será objeto de nuestro estudio para esta investigación y creación de un manual de procedimientos de facturación que permita mejorar el control sobre las ventas, para lo cual a continuación se citan ejemplos y conceptualizaciones relacionadas con este tema.

Debido a que la presente investigación tiene una connotación contable, se hace necesario entender en qué consiste la Contabilidad, para lo cual a continuación se citan teorías de varios autores:

(ZAPATA, 2010, pág. 21) “Contabilidad es un elemento de información de un ente que proporciona sobre su proclamación y la evaluación del mismo destino a facilitar las decisiones de sus administradores y los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere su relación actual o potencial con el mismo”.

(Olano, 2012, págs. 11-32) “La contabilidad es el conjunto de conocimientos y funciones referentes a la sistemática iniciación, la comprobación de autenticidad, el registro, la clasificación, el procesamiento, resumen, análisis, interpretación y suministro de información confiable y significativa, relativa a las transacciones y acontecimientos de índole financiera”.

(Zapata Sanchez, 2008, pág. 12) “Se indica que la contabilidad es la ciencia, la técnica y el arte de recolectar, organizar, registrar y analizar de forma cronológica cada una de las operaciones económicas y financieras que realiza una empresa durante un periodo determinado con el fin de conocer los resultados obtenidos y estructuras los estados financieros que servirán para base de la toma de decisiones”.

Con esto podemos deducir que la contabilidad se basa en el registro de toda aquella información financiera de la empresa dentro del periodo que pretendemos analizar, en base a esta información podremos realizar los estados financieros que posteriormente servirán para la toma de decisiones conforme los resultados obtenidos.

La presente investigación tiene una relación contable y se hace necesario entender en qué consisten los Ingresos de la compañía, para lo cual a continuación se citan teorías de varios autores:

(Olano, 2012, págs. 11-32) Se definen como las compensaciones en dinero que recibe o va a recibir la empresa por el desarrollo de sus actividades a las que compromete en el momento de en el que se constituye.

(Economía Simple, 2017) “En contabilidad, se entiende por ingreso el aumento de los recursos económicos. Este aumento no puede deberse a nuevas aportaciones de los socios, sino que deben proceder de su actividad, de prestar servicios o por venta de bienes. Los ingresos provocan el incremento del patrimonio empresarial, ya que por un lado puede aumentar el activo de una empresa, y por otro reducir el pasivo y las obligaciones que existen”.

(Mantilla, 2013, pág. 475) “Los ingresos son definidos, en el marco conceptual para la preparación y presentación de estados financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad”.

La autora del presente trabajo asume que los ingresos son los beneficios económicos que la empresa obtendrá producto de sus actividades

comerciales o los servicios que haya prestado durante un periodo determinado.

En el desarrollo de esta investigación también mencionaremos conceptos de facturación, para entender de qué se trata, para esto citaremos varios autores:

(Luis, 2009, pág. 219) “La facturación, se refiere a las ventas totales que realiza una determinada empresa durante un periodo de tiempo, después de deducir los impuestos directos que se aplican a las mismas, tales como el IVA”.

(WIKI-FINANZAS, 2017) “Facturación es la acción y efecto de extender facturas. También se puede referir a los ingresos de una empresa por ventas, o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo después de la deducción de impuestos como el IVA. El término facturación hace referencia a la entrega por parte del vendedor de estas facturas y su posterior recepción por el comprador”.

(Comision Economica de las Naciones Unidas para Europa, 2017) “En un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final. Por ende, desde un punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades”.

Citando estos conceptos podemos deducir que la facturación es la recopilación y suma de facturas por ventas en un periodo determinado, todas estas facturas ya pasaron por un proceso de aprobación y posteriormente

formaran parte de los ingresos de la compañía. Todas las facturas emitidas deben contener la siguiente información general, De manera que si una de las facturas que se emitieran no cuenta con los requisitos mencionados, esta será rechazada indiscutiblemente.

- ✓ Razón social del cliente
- ✓ Número de Ruc
- ✓ Dirección domiciliaria cliente
- ✓ Dirección electrónica (e-mail)
- ✓ Numero de autorización SRI, clave de acceso
- ✓ Nombre, número y fecha del documento
- ✓ Descripción del contenido del documento.
- ✓ Forma de pago de la factura

Debido a que la presente investigación tiene una connotación administrativa, se hace necesario entender en qué consiste el control interno, para lo cual a continuación se citan teorías de varios autores:

(Horngren, Sundem, & Elliot, 1996, pág. 355) “El control interno contable incluye los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardas los activos y asegurar la precisión de los registros financieros. Los buenos controles ayudan a maximizar la eficiencia; ayudan a minimizar el desperdicio, los errores no intencionales y el fraude”.

Deben proporcionar un aseguramiento razonable en cuanto a:

Cuadro 1. Control interno contable

La autorización:	Las transacciones se elaboran de acuerdo a los propósitos generales o específicos de la administración.
El Registro:	Todas las transacciones se registran en las cantidades, periodos y cuentas correctas. No se deben

	registrar transacciones ficticias.
La salvaguarda:	Precauciones y procedimientos que registren en forma adecuada, el acceso a los activos.
La conciliación:	Los registros son comparables contra otros registros y cuentas físicas que se han registrado de manera independiente. Tales como comparativos ayudan a asegurar que se obtengan otros objetivos de control.
La valuación:	Las cantidades registradas se revisan en forma periódica para el deterioro de los valores y rebajas necesarias.

Fuente de Elaboración: (Horngren, Sundem, & Elliot, 1996, pág. 355)

(Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejia Soto, 2014, pág. 45) “Control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencias de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Los componentes del control interno son: información, recursos físicos, talento humano, evaluación.

Normas específicas: documentación, registro de transacciones y eventos, ejecución de transacciones y eventos, separación de deberes, supervisión, acceso y responsabilidad de los recursos.

Procesos: los procesos de control deben permitir: medición; obtención de datos sobre la acción con el fin de compararla con el resultado; análisis;

comparación del patrón con el resultado de evaluarlo; consecuencia; corrección del resultado o patrón.

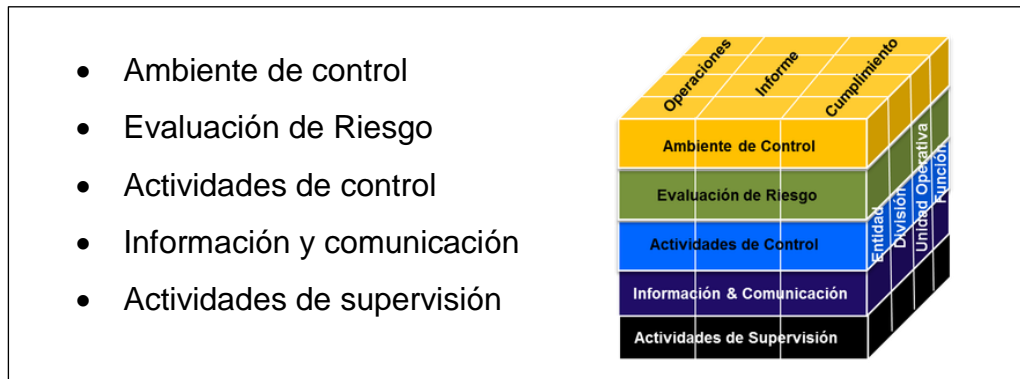
Características del sistema de control interno:

- Formar parte del sistema administrativo, financiero, contable, de información y de las operaciones que realiza la compañía (manuales).
- Todas las transacciones deben registrarse de forma puntual, clara y oportuna para de la misma manera elaborar los informes de las operaciones administrativas y financieras.

(Acuña Jara, 2010) “En auditoría, el término control interno comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades para administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados. El control interno es efectuado por diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes. Los directivos, la gerencia y los auditores internos y otros funcionarios de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía. Una estructura de control interno sólida es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad”.

Podríamos decir entonces que control interno son las actividades que se llevan a cabo para velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa, estos son realizados por el talento humano propio de la compañía, que tenga como deber aquello dentro sus actividades, ellos revisaran y constataran que las transacciones y documentación que se haya registrado sea correcta, que la información sea confiable y que se cumplan los requisitos que pudieren existir.

Figura 1. Componentes del control Interno



Fuente de elaboración: Informe Coso 2013

Para esta investigación nos estamos enfocando en el control de las ventas y para ello se diseñará un manual de procedimientos que identificará y corregirá las posibles falencias, para comprender un poco de qué se tratan los manuales citaremos varios autores:

(Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejia Soto, 2014, pág. 134) “Un manual de procedimientos es aquel que nos permitirá estandarizar el conocimiento de la operación de la organización y un lenguaje común alrededor de ella, convirtiéndose en un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentando el autocontrol y la autorregulación”.

El manual contiene y determina la forma de llevar a cabo los procedimientos de la empresa, siendo así una guía de uso individual y colectivo que permita el conocimiento de la forma de cómo se ejecuta y se desarrolla una función administrativa.

El Autor Guillermo Gómez Ceja, define al manual de procedimientos como “el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación”. (Ceja Gomez, 1997, pág. 272)

(Münch Galindo, 2009, pág. 180) “Un manual de procedimientos determina el orden lógico que deben seguir las actividades; promueven la eficiencia y especialización; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades; determinan cómo deben ejecutarse las actividades, y también cuándo y quién debe realizarlas y son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente”.

Todos estos conceptos nos dejan una idea general de qué son los manuales de procedimientos; nos sirven para, puntualizar las actividades de cada área, permite coordinación de actividades a través de un flujo de información eficiente, interrelaciona con otras áreas, describe las actividades de cada usuario, y sobre todo sirve de guía para la elaboración del trabajo a ejecutar.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 276.-El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin. Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar

discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo. Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades.

Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Plan del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

El ser humano tiene derecho a un trabajo fijo y digno que le permita incluirse en la sociedad aportando con sus destrezas y conocimientos adquiridos para así desarrollarse personal y profesionalmente, el estado debe garantizar el empleo del trabajador y a su vez regularlo mediante normativas, para que se cumplan con todos los requisitos que le garanticen al empleado no trabajar en condiciones precarias, ni fuera del marco de la ley.

Diagnóstico

El estado debe generar trabajo digno y estable, garantizar remuneraciones justas, buena condición laboral, hacer que se cumpla correctamente con su horario de jornada que le permitan también incluirse con su familia, precautelar por la integridad del empleado.

Oportunidades de empleo

Dentro de la sociedad ecuatoriana existe una desigualdad de oportunidades laborales, por ejemplo, los hombres tienen un mayor porcentaje de ocupaciones laborales que las mujeres, así mismo la población joven, aquella que está en busca de su primer empleo, también es baja, debido a que no se ha reglamentado correctamente esta situación.

En la actualidad las tasas de empleos que hace unos años se incrementaron, han decaído debido a la falta de inversión en las empresas privadas, el gobierno actual está tratando de establecer diálogos con esta fuerza de producción para que se garanticen empleos a la sociedad y la economía interna se recupere, una sociedad productiva genera crecimiento financiero.

Trabajo remunerador

Todo trabajo debe garantizar una remuneración justa y un nivel de vida digna y bienestar para el trabajador y su familia, anualmente se debe cumplir con el pago de utilidades, y compensar el salario digno si este no ha sido cumplido en el lapso del año.

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral garantiza un empleo digno, y es de beneficio para el empleado y para la empresa, se debe considerar al empleado como un talento activo debido a que él aporta con sus conocimientos y profesionalismo las actividades que desarrolla, de la misma manera el estado debe garantizar que su empleo se desarrolle en buenas condiciones, el empleado debe estar afiliado a un seguro social.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

El empleado debe sentirse realizado, satisfecho personal y profesionalmente con su trabajo, se debe garantizar que se cumplan los horarios establecidos de 40 horas laborables en la semana, el resto del tiempo será para desarrollo de actividades personales, familiares, creativas y recreativas.

Políticas y lineamientos estratégicos

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos

Este apartado se enfoca en el bienestar comunitario mediante la estimulación y producción de empleo, fomentando el apoyo a la microempresa, ofrecerle incentivos como créditos, también podríamos capacitar a estos microempresarios para que su inversión prospere en todos los ámbitos y a su vez se garantice brindar empleo digno a sus colaboradores.

El Estado y los Gobiernos autónomos también son encargados de ofrecer garantías de empleo digno, los gobiernos locales brindan programas de capacitación para hombres y mujeres en distintas áreas como costura, artesanías, pastelería, y otras para que ellos emprendan sus propios negocios.

9.2. Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos

El apoyo a los jóvenes es un tema muy importante dentro de la sociedad, se trata de brindarles una opción de empleo formal como a cualquier otro trabajador, con los mismos derechos y obligaciones, promover su desarrollo

y la formación profesional, vinculándolos en la sociedad laboral y aprovechando así sus capacidades y conocimientos.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Se trata de fomentar empleos dignos desarrollados en buenas condiciones, que el empleado se sienta de una manera u otra protegido en su ambiente laboral, que se cumplan todas las normativas legales, se garanticen sus horas de trabajo, salario, seguridad social y estabilidad laboral, se prohíbe el trabajo infantil, la explotación laboral, discriminación y el trabajo en condiciones precarias e insalubres que pongan en riesgo la integridad de colaborador.

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género

Se busca establecer igual de derechos para las personas que realizan actividades técnicas, artesanales, domesticas, de cuidado humano u otras que no se consideraban importantes dentro del código de trabajo. Una sociedad de Buen Vivir se afirma en un sistema de seguridad social que brinde todas las garantías necesarias de plena eficacia y protección a este y otros sectores.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

A través del fortalecimiento de conocimientos, se pretende que las personas de integren a sociedad laboral, entre las entidades gubernamentales y no gubernamentales, tenemos aquellas que se dedican a capacitar de forma profesional y técnica a las personas que buscan constantemente crecer y

fortalecer sus conocimientos de manera que les permitan incluirse en el ámbito laboral sin complicaciones, el gobierno por su parte indica que se deben fortalecer estos programas de capacitaciones, tanto para el sector privado como para el público.

Ley de Compañías

Art. 143.-La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

10. De los Balances

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía.

El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha de cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad de general aceptación.

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

Nota: Expresamente cualquier norma que obligue a expresar el capital o la contabilidad de las personas en sures o en unidades de valor constante. Dada por Art. 99-h) de Ley No. 4, publicada en Registro Oficial Suplemento 34 de 13 de Marzo del 2000.

Art. 293.- Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos.

Art. 294.-El Superintendente de Compañías determinará mediante resolución los principios contables que se aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los balances de las compañías sujetas a su control.

Art. 294.- El Superintendente de Compañías determinará mediante resolución los principios contables que se aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los balances de las compañías sujetas a su control.

Art. 300.- Si la Superintendencia de Compañías estableciere que los datos y cifras constantes en el balance y en los libros de contabilidad de una compañía no son exactos o contienen errores comunicará al representante legal y a los comisarios de la compañía respectiva las observaciones y conclusiones a que hubiere lugar, concediendo el plazo de hasta treinta días para que se proceda a las rectificaciones o se formulen los descargos pertinentes. El Superintendente de Compañías, a solicitud fundamentada de la compañía, podrá ampliar dicho plazo.

Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

Para fines del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, el contribuyente evaluará al primero de enero de cada ejercicio fiscal su obligación de llevar contabilidad con referencia a la fracción básica desgravada del impuesto a la renta establecida para el ejercicio fiscal inmediato anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio. Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado. Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Nota: Artículo reformado por Decreto Ejecutivo No. 539, publicado en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014.

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos pertinentes.

Los documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Plazo de conservación de documentos de soporte.-Para el caso de documentos que sustenten operaciones por las cuales la norma tributaria permita la amortización o depreciación, el plazo de conservación de los documentos se contará a partir del periodo fiscal en el cual finalizó la vida útil o el tiempo de amortización del activo. Esta disposición deberá ser aplicada por todo tipo de contribuyentes.

Nota: Artículo agregado por Decreto Ejecutivo No. 539, publicado en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014.

Art. 39.- Principios generales.- Los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios del marco normativo exigido por el organismo de control pertinente y servirán de base para la elaboración de las declaraciones

de obligaciones tributarias, así como también para su presentación ante los organismos de control correspondientes.

Para fines tributarios los contribuyentes cumplirán con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y demás normativa tributaria emitida por el Servicio de Rentas Internas. La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América.

Para las sociedades en las que su organismo de control pertinente no hubiere emitido disposiciones al respecto, la contabilidad se llevará con sujeción a las disposiciones y condiciones que mediante resolución establezca el Servicio de Rentas Internas.

Las sociedades que tengan suscritos contratos para la exploración y explotación de hidrocarburos, se regirán por los reglamentos de contabilidad que determine su organismo de control, para cada caso; sin embargo, para fines tributarios, cumplirán las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento y supletoriamente las disposiciones de los mencionados reglamentos de contabilidad.

En caso de que los documentos soporte de la contabilidad se encuentren en un idioma diferente del castellano, la administración tributaria podrá solicitar al contribuyente las traducciones respectivas de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

Previa autorización del organismo competente, la contabilidad podrá ser bimonetaria, es decir, se expresará en dólares de los Estados Unidos de América y en otra moneda extranjera. Los activos denominados en otras divisas, se convertirán a dólares de los Estados Unidos de América, de conformidad con la técnica contable, al tipo de cambio de compra registrado por el Banco Central del Ecuador.

Los pasivos denominados en moneda extranjera distinta al dólar de los Estados Unidos de América, se convertirán a esta última moneda, con sujeción a dichas normas, al tipo de cambio de venta registrado por la misma entidad.

Art. 41.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito, no se encuentren sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero por ciento del IVA, independientemente de las condiciones de pago.

No obstante, las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, deberán emitir comprobantes de venta cuando sus transacciones excedan del valor establecido en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

Sin embargo, en transacciones de menor valor, las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, a petición del adquirente del bien o servicio, están obligadas a emitir y entregar comprobantes de venta.

Los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad, por la suma de todas sus transacciones inferiores al límite establecido en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, al final de cada día emitirán una sola nota de venta cuyo original y copia conservarán en su poder.

En todos los demás aspectos, se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente

Procedimientos de facturación

En un lapso de transacción normal, se realiza una factura después de finalizado el proceso pactado y la venta. El proceso de facturación habitual siempre ha sido parte de un conjunto de procesos de negocio en el comercio que incluyen la puesta y aceptación de una orden, el proceso de la orden, la entrega del servicio o mercadería y el pago final.

Desde la percepción del comprador este es un proceso de compra apago, y desde la percepción del vendedor es pedido a cobro. Ambos son llamados “proceso comercial”. Por esto una factura es el resultado del proceso de una venta.

El pago de esta factura es cancelado según convenga el comprador o por mutuo acuerdo establecido con el vendedor, el pago finalmente tiene que ser registrado en las transacciones de ingresos de la compañía.

Variable Dependiente

Ventas de servicio

Venta es la acción y efecto de vender (transferir el dominio de propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido).

Vender un servicio es la acción de realizar una actividad intangible para satisfacer las necesidades del comprador, a cambio de un valor acordado.

Para la empresa Comexport S.A, se entiende como venta a la prestación de servicios de depósito aduanero y los demás relacionados a esta actividad respecto al manejo de carga, desde su llegada a las instalaciones, hasta el posterior retiro. Así mismo los servicios propios o subcontratados que se dan fuera de las instalaciones de la compañía, pero que fueron coordinados previamente con el personal de operaciones-logística.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Contabilidad: La contabilidad es una ciencia y una técnica que dota de información de gran valor para la posterior toma de decisiones económicas en la entidad. Estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados financieros, es importante ya que permite registrar, controlar y medir los resultados que obtiene la compañía en un periodo determinado.

Facturación: La facturación es el registro de las ventas del periodo y al final del proceso contable estas forman parte de los ingresos de la compañía, permitiéndonos medir los resultados obtenidos estos pueden variar de acuerdo a la productividad que haya tenido la compañía.

Ventas: Venta es la acción que se ejecuta en el efecto de una venta, consiste en conceder algo de nuestra propiedad, trasladándole el dominio, a cambio de un precio o valor pactado. La venta es el resultado del trabajo empresario para atraer clientes que pagan por los servicios o productos ofrecidos, demandándolos, pues cubre alguna de sus necesidades.

Ingresos: Es el monto de dinero que recibe una empresa por la venta de los sus bienes que oferta o servicios.

Manual de procesos: Los manuales administrativos o de procesos, son medios vitales para la comunicación, sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la empresa; es decir, un manual es el documento que contiene, en forma metódica la información y/o las instrucciones que se crean necesarios para la mejor realización del trabajo.

Procesos: son pasos organizados que debemos seguir en una determinada actividad

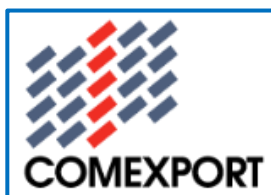
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Comexport S.A., forma parte de un importante grupo empresarial nacional como es el Grupo Calderón, perteneciente a la rama de comercio exterior, ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, fue constituida el 5 de septiembre de 1994, su principal actividad comercial es almacenamiento y depósito de mercancías varias.

Figura 2. Logotipo de la empresa



Es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de estación aduanera portuaria y operador logístico, actividad que ha desarrollado durante muchos años lo que le permite tener una amplia experiencia en este campo en el manejo y almacenaje de mercadería, trabaja directamente con la SENA E y las empresas privadas, permitiéndole brindar los servicios dentro del ámbito de depósito comercial público, y demás servicios generales que se derivan de esta, su actividad principal.

Comexport está, comprometida con el bienestar de sus clientes, mediante el análisis y prevención de posibles riesgos, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y concediendo recursos para la busca de mejoras continuas de su sistema de gestión de la calidad.

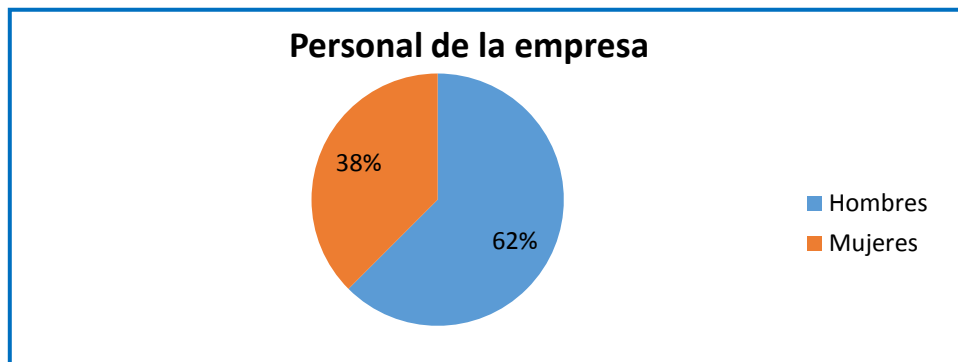
Misión: Somos un operador logístico que brinda soluciones integrales a nuestros clientes, promoviendo intercambios comerciales efectivos, confiables y personalizados.

Visión: Ser la mejor opción de logística integral a nivel nacional e internacional.

Plantilla de trabajadores

La empresa cuenta con 48 trabajadores para el desarrollo de sus actividades, financieras, administrativas y operacionales, se dividen en 30 hombres y 18 mujeres, tal como se refleja en el siguiente gráfico.

Figura 3. Personal de la empresa



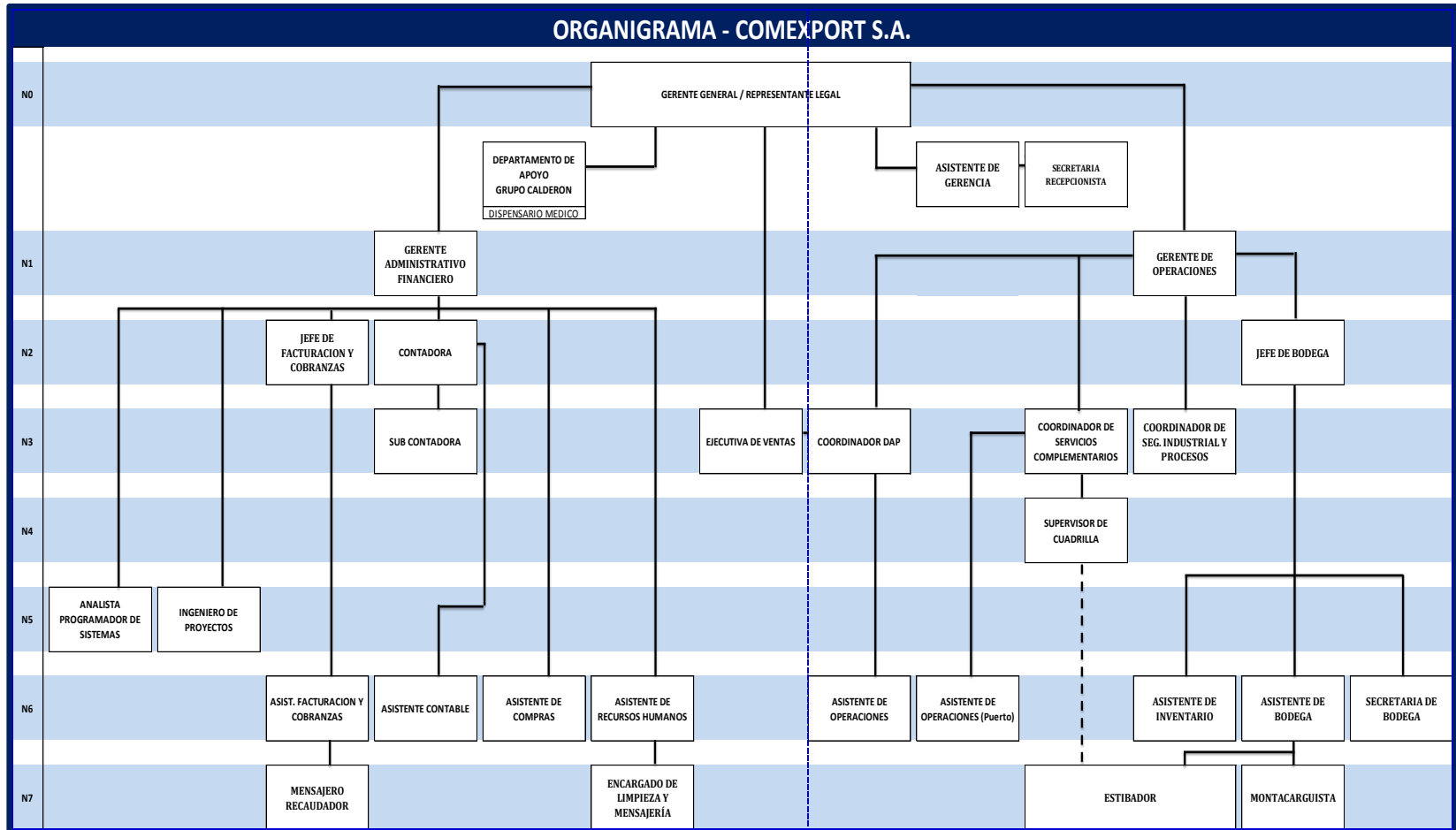
Fuente de elaboración: Diana Venegas

Estructura organizativa

El organigrama de la compañía Comexport S.A. contiene información de todos los departamentos y áreas por los cuales está conformada, se muestran las relaciones estructurales y los niveles de autoridad.

Cada área tiene asignado un jefe inmediato, sobre él se reportan todas las actividades de cumplimiento diario, de la misma manera ellos reportaran el cumplimiento de sus funciones, evidenciando los objetivos logrados en el tiempo que les haya sido asignado.

Figura 4. Estructura organizativa de Comexport S.A.



Plantilla Ocupacional

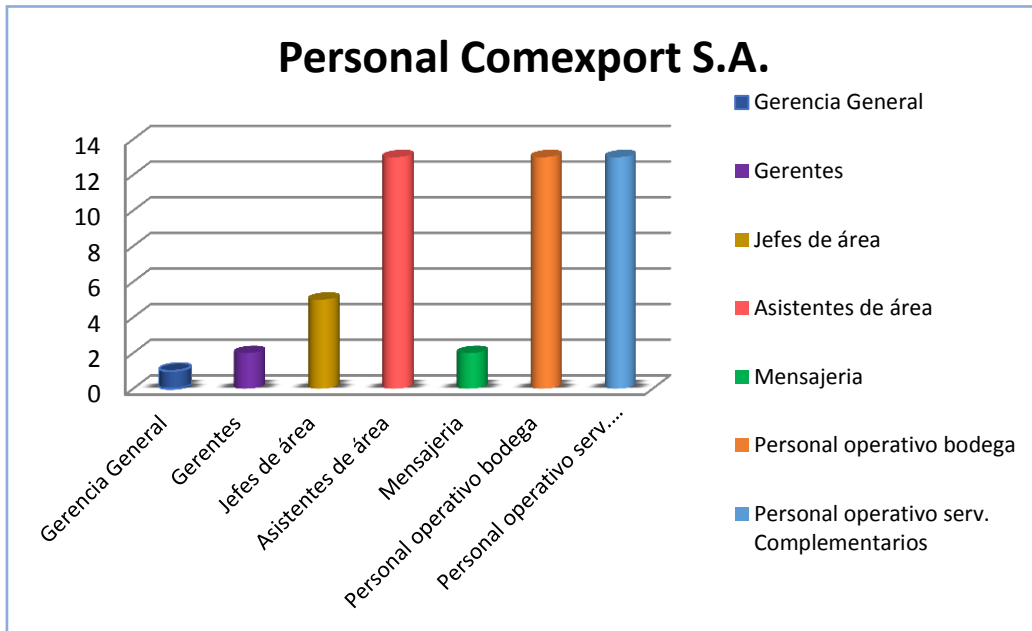
Esta información se deriva del organigrama de la compañía, pero está representada de manera más general.

Cuadro 2. Personal de Comexport

Ítem	Detalle	Población
1	Gerencia General	1
2	Gerentes	2
3	Jefes de área	3
4	Asistentes de área	13
5	Mensajeros	2
6	Personal operativo bodega	13
7	Personal operativo servicios complementarios	13
	TOTAL	47

Elaborado por: Diana Venegas S.

Figura 5. Plantilla ocupacional de Comexport S.A



Elaborado por: Diana Venegas S.

Clientes, proveedores y competidores

Cientes: Los clientes que tiene la empresa en su mayoría son compañías privadas podemos mencionar a Cepsa S.A.; Cervecería Nacional CN S.A.; Nestlé del Ecuador; el servicio que se brinda tiene mucho énfasis en las importaciones, y estas compañías importan sus mercaderías para la venta posterior, y las almacenan por el tiempo que crean adecuado, o en el parámetro de tiempo que cumplen con los tributos aduaneros.

Figura 6. Clientes varios



Las personas naturales también hacen uso de los servicios que presta la compañía, pero no tan frecuentemente. Las compañías públicas ocupan un menor porcentaje ya que no suelen realizar importaciones para la venta, sino para consumo o implementos que sean útiles para brindar sus servicios. Lo expuesto anteriormente podemos mostrarlo en el siguiente gráfico:

Figura 7. Clientes



Elaborado por: Diana Venegas S.

Proveedores: Los proveedores suelen ser contactados directamente por el departamento de compras, este departamento se encarga de la selección y

clasificación del tipo de proveedor, también se califica que sea apto para mantener relaciones comerciales con ellos.

Algunos de los servicios que brinda la compañía son subcontratados a proveedores calificados dentro de los parámetros de seguridad de las normas ISO y BASC, entre los que podemos mencionar están Depconsa, Sidaoseg, Tecnológica entre otros.

Competidores: Las principales empresas competidoras de este negocio son Torres&Torres, Holtrans, Almagro, brindando servicios de logística y comercio exterior, para realizarlo deben cumplir los requisitos aduanero necesarios, Comexport se destaca en dar un servicio más personalizado que la competencia, los tiempos de atención son extendidos durante las 24 horas del día, 365 días del año, se coordina previa y calculadamente todas las operaciones, para que el cliente quede satisfecho con la atención brindada.

Actividades principales de la compañía

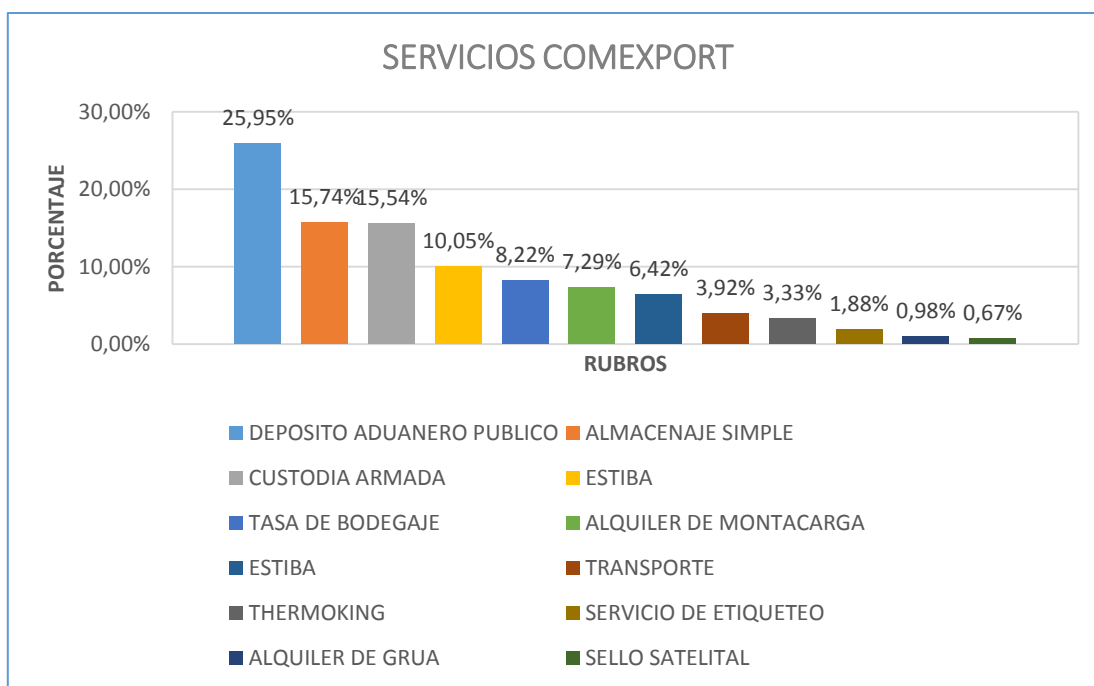
Servicios que oferta la compañía:

- Depósito aduanero público: Son lugares, patios, bodegas, galpones, destinados a almacenar mercadería, con pago diferido de impuestos de información.
- Almacenamiento simple de mercadería, en bodega cubierta o patio, este bodegaje tiene opción de tiempo por día, por quincena o mes completo.
- Manejo y control de inventarios: esto se lo realiza dentro de las instalaciones, debido a que tenemos clientes que importan diferentes tipos de mercaderías, pero en cantidad de mayoristas y necesitan separar por tipo de productos, cantidad, espacio, fecha de caducidad,

entre otros para lo cual se hace necesario llevar un control más específico, para el cliente que así lo requiera.

- Etiquetado y re-etiquetado de la carga, en el periodo que la mercadería esté bajo régimen de depósito aduanero, el cliente puede hacer etiquetar su mercadería, de acuerdo a sus necesidades, el servicio lo puede realizar un proveedor que trabaje directamente con el cliente, o lo puede realizar Comexport, siempre y cuando obtenga los requisitos aceptados por el MIPRO para ofertar esta actividad.
- Estibas, de carga y descarga dentro y fuera de nuestras instalaciones.
- Custodia armada, este servicio es un requisito principal para toda aquella mercadería que viene desde puerto (aduana) hasta nuestras instalaciones, se realiza para minimizar los riesgos de la carga.
- Alquiler de thermoking a contenedores refrigerados, dentro y fuera de las instalaciones de la compañía.
- Alquiler de grúas, montacargas, este puede realizarse de acuerdo al tipo de mercadería, previamente se inspecciona el tipo de carga, ya que de acuerdo a esto se ubica el tipo de maquinaria que se necesitará para la carga o descarga.
- Transporte y sellos satelitales, se cotiza de acuerdo al destino que el cliente requiera.

Figura 8. Servicios de Comexport S.A.



Fuente de Elaboración: Facturación Comexport 2017

Descripción del proceso objeto de estudio

Evaluación del departamento de Facturación

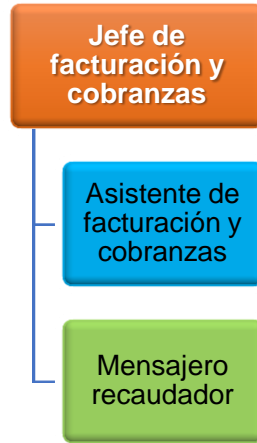
Se realiza una evaluación del ambiente y funciones del departamento de facturación de la compañía Comexport S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil y se obtiene la siguiente información. El departamento de facturación y cobranzas está conformado por tres personas:

Cuadro 3. Distribución de personal

EMPLEADO	CARGO
Johanna Arreaga	Jefa del departamento
Diana Sierra	Asistente
Ciro Morales	Mensajero recaudador

Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

Figura 9. Organigrama del Departamento de Facturación y cobranzas



Fuente deElaboración: Departamento de Facturación Comexport

Actividades y funciones del departamento

El departamento de facturación y cobranzas tiene como función principal, revisar todos los servicios brindados conforme se vayan realizando y facturar los mismos en el menor tiempo posible, para que así mismo esos valores sean recaudados posteriormente y se complemente el ciclo de la venta.

En la actualidad el departamento cuenta con un documento donde se especifican las funciones y demás actividades que se deben realizar, pero este no es el adecuado debido a que la empresa se ha ampliado brindando servicios adicionales a los inicialmente brindados y a su crecimiento empresarial, lo que torna necesario mejorar el manual de facturación existente, de manera que abarque completamente todo lo relacionado a las funciones de esta área y así poder cumplir con los objetivos propuestos.

Para esto se va a recopilar información de las áreas y los empleados inmersos en las diferentes actividades de la compañía, para determinar exactamente cuáles son las nuevas funciones y poder integrarlas al manual. Se definirá como función a la acción que se ejecuta para lograr el cumplimiento de los objetivos.

En base a esto hemos identificado las actividades principales de este departamento:

- Recepción y revisión de información y documentación necesaria para emisión de las facturas:
 - A la recepción de la mercadería los documentos de ingreso deben detallar toda la información necesaria que será incluida en la factura o como información general de respaldo de información, como tipo de carga, fecha de recepción, hora y tiempo total, cantidad recibida, metraje, recursos utilizados en la descarga, tipo y nombre de contenedor y documentos anexos de valoración de la carga.
 - Salida de la mercadería: Se emite el documento de egreso, fecha, tiempo de despacho, recursos utilizados, guía de remisión anexa.
 - Servicios complementarios: Reporte de servicios que se recibe diariamente, en donde se especifican los servicios brindados fuera de las instalaciones de la compañía, por ejemplo si se realiza una estiba, se deben de conocer, nombre del cliente, fecha del servicio, referencia pedido previo, número de contenedor, y personas utilizadas en la descarga, especificar si existe sobretiempo.
- Conocer las políticas de recepción de facturas del cliente, previo del documento.
- Gestionar pedidos u órdenes de compra, de manera que el servicio sea facturado en el menor tiempo posible.
- Realizar reportes requeridos por los clientes, u otras áreas de la compañía.
- Entre las actividades de la compañía se encuentra el servicio de etiquetado de carga, de este no se tiene documento físico que indique


que el servicio se ha brindado, la información sólo es recibida vía correo electrónico en ocasiones mucho antes que se brinde el servicio, por ello se debe dar seguimiento y conocer cuándo se termina de dar el servicio para facturarlos posteriormente.

- Algunos otros servicios no cuentan con documentos físicos que certifiquen que fueron dados, sólo se recibe información vía mail, se debe verificar que ciertamente se dio el servicio y si existe algún recurso adicional y se procede a facturar, a esto se conoce como información aislada.
- Atender los requerimientos que soliciten los clientes.
- Tener un tarifario de servicios actualizado por cliente, éste puede variar mucho, no existe tarifa estándar por servicio.
- Reportar ventas semanales y mensuales de la compañía.
- Coordinar con cobranzas que estos valores sean recaudados de acuerdo al tiempo de crédito dado al cliente.

Todas las actividades que se han mencionado son desarrolladas por el departamento de facturación en todo el proceso de desde el inicio de la operación hasta que la factura es emitida y enviada al cliente, pero para que esto se cumpla a cabalidad debemos establecer filtros de control interno y procesos estructurados, que abarquen todos los aspectos relacionados a la facturación de las actividades que desarrolla la empresa, los servicios nuevos que presta y de esta manera los resultados de ventas a obtener sean satisfactorios.

Perfil de los empleados


Figura 10. Perfil Jefe de facturación y cobranzas

		PERFIL DEL CARGO		Código: FRH-009 Revisión: 03 Fecha: 12/10/2015			
DATOS GENERALES							
Empresa:	COMEXPORT S.A.	Nivel de reporte:	Gerente General / Gerente Financiero.				
Rol de cargo:	Jefe de Facturación y Cobranza	Nivel de supervisión:	Asistente de Facturación y Cobranza.				
Forma Asalariada:	Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>						
DESCRIPCIÓN DEL CARGO							
Controlar y supervisar el proceso de facturación electrónica y los indicadores referentes al área.							
PERFIL PROFESIONAL							
Edad:	De 25 - 40 años.	Medio de Transporte	Moto <input type="checkbox"/>	Carro <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Género:	Indistinto.	Tipo Licencia de Conducción:					
Experiencia:	2 años.	Manejo de:	Maquinarias <input type="checkbox"/>	Herramientas <input type="checkbox"/>	Equipos <input checked="" type="checkbox"/>		
	Indispensable <input checked="" type="checkbox"/>	Especificar:	Computadora, teléfono, impresora.				
	No Indispensable <input type="checkbox"/>	Frecuencia:	Diaria <input checked="" type="checkbox"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	Mensual <input type="checkbox"/>		
			Trimestral <input type="checkbox"/>	Semestra <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/>		
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN							
Estudios	Especialización	En curso	Concluido	Idiomas	Básico	Intermedio	Avanzado
Secundaria				Inglés	x		
Carrera Técnica				Francés			
Superior	Contador Público Autorizado.		x	Otros*			
Diplomado/Maestría							
Otros							
Otros Estudios	Básico	Intermedio	Avanzado	* Especificar: _____			
Word		x		* Especificar: _____			
Excel		x		_____			
Internet	x			_____			
Aduanas*	x			_____			
Otros*	x			_____			
FUNCIONES PRINCIPALES							
Revisión y envío de las facturas electrónicas							
Gestión de Cobranzas telefónica							
Elaborar N/C.							
Coordinación con los mensajeros sobre el retiro de cheques y retenciones							
Ingreso al sistema los pagos de los clientes							
Ingresos al sistema los depósitos por pagos de clientes							
Control de los reportes de Valores Cobrados							
Elaboración de Indicadores de Facturación							
Elaboración de Cronograma de Cobranzas							
RELACIONES LABORALES							
Internas		Nivel organizacional con que interactúa:	Propósito				
Gerente General/Gerente Financiero.		N0	Informar reportes de indicadores, estados de clientes.				
Coordinador DAP		N3	Información de servicios requeridos por clientes.				
Contadora		N2	Reportes contables de los clientes.				
Asistente de Facturación y Cobranza		N6	Revisión y aprobación de facturaciones y estados.				
Externas		Propósito					
Clientes.		Cobrar pagos vencidos, retenciones, emisión de facturas.					
RESPONSABILIDADES							
Personas	Brindar la mejor solución y orientar al personal a cargo: Asistente de Facturación y cobranzas / Mensajero Recaudador.						
Dinero	N/A						
Activos	Computadora, impresora, teléfono.						
Información	Facturas de clientes, información referente a clientes y servicios.						

COMPETENCIAS																			
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.															
1.-	Orientación a resultados	1.-	Liderazgo	1.-	N.A.														
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Pensamiento Estratégico	2.-	N.A.														
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Capacidad de planificación y organización	3.-	N.A.														
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Gerenciamiento de proyectos	4.-	N.A.														
CONDICIONES DE TRABAJO																			
Horario de Trabajo:		8:30 - 17:30		Turnos Rotativos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>															
Puesto de Trabajo:		Fijo <input checked="" type="checkbox"/> Cambiante <input type="checkbox"/>																	
Sitio de trabajo:		Oficina en Comexport S.A.																	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																			
RIESGO	FACTOR DE RIESGO			PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO															
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.			4															
FÍSICO	Contacto térmico por calor, Contacto térmico por frío, Contacto eléctrico indirectos baja tensión, iluminación, ruido			4															
BIOLÓGICO	Agentes biológicos. Transmisión aérea contacto o hídrica			3															
ERGONÓMICO	Carga física: Posición, Puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos (PVD)			4															
QUÍMICO	N/A			N/A															
PSICOSOCIAL	Estrés, Mental, Fátiga			3															
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																			
<h3>Jefe de Facturación y Cobranza</h3> <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Priorización de Riesgos</caption> <thead> <tr> <th>Factor de riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Contacto térmico por calor, Contacto térmico por frío, Contacto eléctrico indirectos baja tensión, iluminación, ruido</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Agentes biológicos. Transmisión aérea contacto o hídrica</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Carga física: Posición, Puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos (PVD)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrés, Mental, Fátiga</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de riesgo	Prioridad	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4	Contacto térmico por calor, Contacto térmico por frío, Contacto eléctrico indirectos baja tensión, iluminación, ruido	4	Agentes biológicos. Transmisión aérea contacto o hídrica	3	Carga física: Posición, Puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos (PVD)	4	N/A	0	Estrés, Mental, Fátiga	3
Factor de riesgo	Prioridad																		
Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4																		
Contacto térmico por calor, Contacto térmico por frío, Contacto eléctrico indirectos baja tensión, iluminación, ruido	4																		
Agentes biológicos. Transmisión aérea contacto o hídrica	3																		
Carga física: Posición, Puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos (PVD)	4																		
N/A	0																		
Estrés, Mental, Fátiga	3																		
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																			
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																			
Requiere:																			
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																			
EXIGENCIAS	MUYBAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUYALTO	OBSERVACIONES													
	1	2	3	4	5														
SISTEMA INTEGUMENTARIO			X																
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL				X															
SISTEMA NERVIOSO				X															
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)				X															
SISTEMA ENDOCRINO			X																
SISTEMA CIRCULATORIO			X																
SISTEMA RESPIRATORIO			X																
SISTEMA REPRODUCTOR			X																
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																			
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA																		
PERIÓDICOS	LABORATORIO, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA (ANUAL)																		
REINTEGRO	LABORATORIO																		
ESPECIALES	OPTOMETRIA, AUDIOMETRIA																		
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO, AUDIOMETRIA																		
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:																
Nombre:	Dennis Vizuete		Janeth Morales																
Cargo:	Coordinador de Seguridad Industrial y Procesos		Gerente Financiero																
Firma:																			
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:																
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuete																
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial																
Firma:																			

Fuente de Elaboración: Comexport S.A.


Figura 11. Perfil asistente de facturación y cobranzas

		PERFIL DEL CARGO		Código: FRH-009	
				Revisión: 03	
				Fecha: 12/10/2015	
DATOS GENERALES					
Empresa: COMEXPORT S.A.		Nivel de reporte: Jefe de Facturación y Cobranzas			
Rol de cargo: Asistente de Facturación y Cobranzas		Nivel de supervisión: N/A			
Forma Asalariada: Semanal <input type="checkbox"/> Quincena <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO					
Realizar actividades de facturación de ingresos y egresos de mercadería, y servicios complementarios..					
PERFIL PROFESIONAL					
Edad: 20 a 35 años		Medio de Transporte Moto <input checked="" type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>			
Género: Femenino		Tipo Licencia de Conducción:			
Experiencia: 1 año.		Manejo de: Maquinarias <input type="checkbox"/> Herramientas <input type="checkbox"/> Equipos <input type="checkbox"/>			
Indispensable <input checked="" type="checkbox"/>		Especificar: <u>Computadora, impresora, teléfono.</u>			
No Indispensable <input type="checkbox"/>		Frecuencia: Diaria <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/>			
		Trimestral <input type="checkbox"/> Semestra <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>			
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN					
Estudios		Especialización		Idiomas	
Secundaria				Básico <input checked="" type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Avanzado <input type="checkbox"/>	
Carrera Técnica				Inglés <input type="checkbox"/> Francés <input type="checkbox"/>	
Superior		Ing. Comercial o carreras afines.		Otros* <input type="checkbox"/>	
Diplomado/Maestría					
Otros					
Otros Estudios		Básico		Intermedio	
Word				x	
Excel				x	
Internet		x			
Aduanas*		x			
Otros*		x			
* Especificar: _____					
* Especificar: <u>Curso de Contadora</u> <u>Curso de Administración.</u>					
FUNCIONES PRINCIPALES					
Revisión y envío de las facturas electrónicas					
Actualización de plan de facturación					
Reporte de notas de crédito					
Internas		Nivel organizacional con que interactúa:		Propósito	
Jefe de Facturación y Cobranza		N2		Saldos y estados contables del área.	
Coordinador DAP		N3		Información de facturación de clientes y mercaderías	
Contadora		N3		Reporte contable de los clientes	
Externas		Propósito			
Clientes		Informar requerimientos del área de Facturación.			
RESPONSABILIDADES					
Personas		N/A			
Dinero		N/A			
Activos		Computadora e impresoras			
Información		Facturas de clientes, información referente a clientes y mercadería			

COMPETENCIAS																	
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.													
1.-	Orientación a resultados	1.-	Tolerancia a la presión	1.-	N.A.												
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Iniciativa	2.-	N.A.												
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Calidad del Trabajo	3.-	N.A.												
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Adaptabilidad al cambio	4.-	N.A.												
CONDICIONES DE TRABAJO																	
Horario de Trabajo:		8:30 - 17:30		Turnos Rotativos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>													
Puesto de Trabajo:		Fijo <input checked="" type="checkbox"/> Cambiante <input type="checkbox"/>															
Sitio de trabajo:		Oficina en Comexport S.A.															
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
RIESGO	FACTOR DE RIESGO			PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO													
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.			4													
FÍSICO	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.			4													
ERGONÓMICO	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)			4													
QUÍMICO	N.A.			N.A.													
PSICOSOCIAL	Estrés, mental, fatiga.			3													
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																	
<p>Asistente de Facturación y Cobranza</p> <table border="1"> <caption>Data for Risk Prioritization Graph</caption> <thead> <tr> <th>Factor de Riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N.A.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Estrés, mental, fatiga.</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de Riesgo	Prioridad	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.	4	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)	4	N.A.	1	Estrés, mental, fatiga.	3
Factor de Riesgo	Prioridad																
Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4																
Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.	4																
Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)	4																
N.A.	1																
Estrés, mental, fatiga.	3																
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																	
Requiere:																	
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
EXIGENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUY ALTO	OBSERVACIONES											
	1	2	3	4	5												
SISTEMA INTEGUMENTARIO				X													
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL					X												
SISTEMA NERVIOSO				X													
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)					X												
SISTEMA ENDOCRINO			X														
SISTEMA CIRCULATORIO		X															
SISTEMA RESPIRATORIO				X													
SISTEMA REPRODUCTOR		X															
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																	
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, RX LUMBOSACRO AP Y L., OPTOMETRIA																
PERIÓDICOS	LABORATORIO, OPTOMETRIA																
REINTEGRO	LABORATORIO																
ESPECIALES	RX LUMBOSACRO AP Y L., OPTOMETRIA																
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO																
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:														
Nombre:	Dennis Vizuet		Johanna Indacochea														
Cargo:	Coordinador de Seguridad y Procesos		Jefe de Facturación y Cobranza														
Firma:																	
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:														
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuet														
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial														
Firma:																	

Fuente de Elaboración: Comexport S.A.

Figura 12. Perfil Mensajero recaudador

		PERFIL DEL CARGO		Código: FRH-009			
				Revisión: 03			
				Fecha: 12/10/2015			
DATOS GENERALES							
Empresa: COMEXPORT S.A.		Nivel de reporte: Jefe de Facturación y Cobranzas					
Rol de cargo: Mensajero recaudador		Nivel de supervisión: N/A					
Forma Asalariada: Semanal <input type="checkbox"/> Quincena <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>							
DESCRIPCIÓN DEL CARGO							
Entrega de documentos, retiro de cheques y retenciones.							
PERFIL PROFESIONAL							
Edad: 20 a 40 años		Medio de Transporte Moto <input checked="" type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>					
Género: Masculino		Tipo Licencia de Conducción:					
Experiencia: 1 año.		Manejo de: Maquinarias <input type="checkbox"/> Herramientas <input type="checkbox"/> Equipos <input type="checkbox"/>					
Indispensable <input checked="" type="checkbox"/>		Especificar: Moto, teléfono.					
No Indispensable <input type="checkbox"/>		Frecuencia: Diaria <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/>					
		Trimestral <input type="checkbox"/> Semestra <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>					
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN							
Estudios	Especialización	En curso	Concluido	Idiomas	Básico	Intermedio	Avanzado
Secundaria	Bachiller			Inglés	x		
Carrera Técnica				Francés			
Superior		x		Otros*			
Diplomado/Maestría				* Especificar: _____			
Otros				* Especificar: _____			
Otros Estudios	Básico	Intermedio	Avanzado				
Word	x						
Excel	x						
Internet	x						
Aduanas*	x						
Otros*	x						
FUNCIONES PRINCIPALES							
Entrega de documentos							
Retiro de cheques y retenciones							
Tramites varios							
Internas	Nivel organizacional con que interactúa:	Propósito					
Jefe de Facturación y Cobranza	N2	Entrega y retiro de retenciones					
Coordinador DAP	N3	Entrega y retiro de solicitudes previas y facturas informativas					
Contadora	N3	Retiro de estado de cuenta					
Externas	Propósito						
Clientes	Informar requerimientos del área de Facturación.						
RESPONSABILIDADES							
Personas	N/A						
Dinero	Efectivo y cheques						
Activos	Moto						

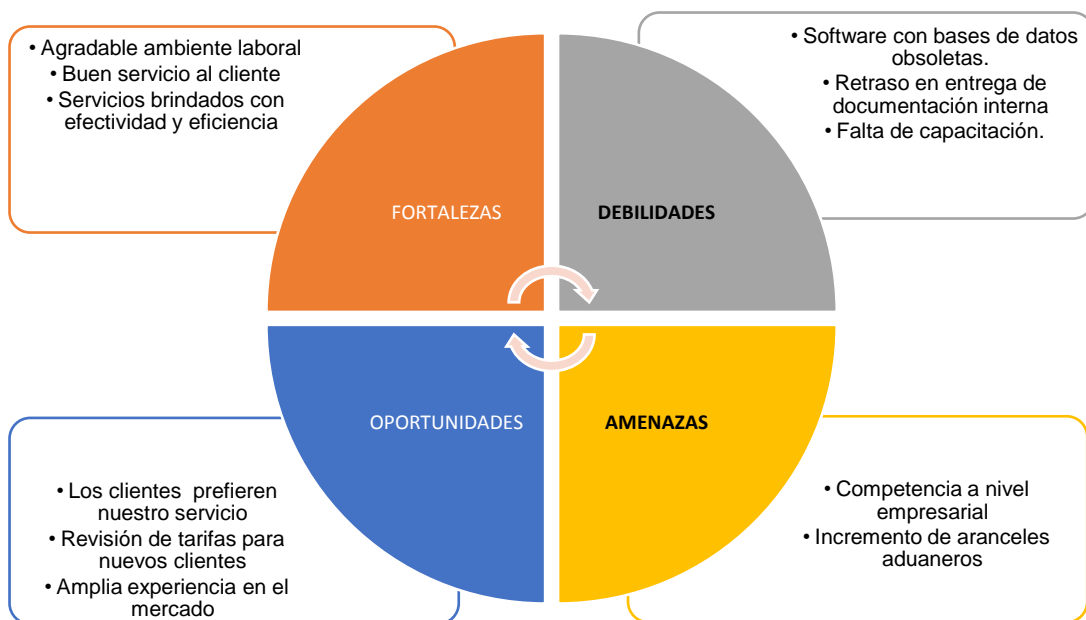
COMPETENCIAS																	
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.													
1.-	Orientación a resultados	1.-	Tolerancia a la presión	1.-	N.A.												
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Iniciativa	2.-	N.A.												
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Calidad del Trabajo	3.-	N.A.												
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Adaptabilidad al cambio	4.-	N.A.												
CONDICIONES DE TRABAJO																	
Horario de Trabajo:		8:30 - 17:30		Turnos Rotativos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>													
Puesto de Trabajo:		Fijo <input type="checkbox"/> Cambiante <input checked="" type="checkbox"/>															
Sitio de trabajo:		Oficina en Comexport S.A.															
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
RIESGO	FACTOR DE RIESGO			PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO													
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.			4													
FÍSICO	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.			4													
ERGONÓMICO	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)			4													
QUÍMICO	N.A.			N.A.													
PSICOSOCIAL	Estrés, mental, fatiga.			2													
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																	
<p style="text-align: center;">Asistente de Facturación y Cobranza</p> <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Priorización de Riesgos</caption> <thead> <tr> <th>Factor de Riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al mismo nivel</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Confort térmico por frío</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mala postura</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N.A.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrés, mental, fatiga</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de Riesgo	Prioridad	Caídas de personas al mismo nivel	4	Confort térmico por frío	4	Mala postura	4	N.A.	0	Estrés, mental, fatiga	2
Factor de Riesgo	Prioridad																
Caídas de personas al mismo nivel	4																
Confort térmico por frío	4																
Mala postura	4																
N.A.	0																
Estrés, mental, fatiga	2																
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																	
Requiere:																	
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
EXIGENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUY ALTO	OBSERVACIONES											
	1	2	3	4	5												
SISTEMA INTEGUMENTARIO				X													
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL					X												
SISTEMA NERVIOSO				X													
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)					X												
SISTEMA ENDOCRINO			X														
SISTEMA CIRCULATORIO		X															
SISTEMA RESPIRATORIO				X													
SISTEMA REPRODUCTOR		X															
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																	
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
PERIÓDICOS	LABORATORIO, OPTOMETRIA																
REINTEGRO	LABORATORIO																
ESPECIALES	RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO																
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:														
Nombre:	Dennis Vizuet		Johanna Indacochea														
Cargo:	Coordinador de Seguridad y Procesos		Jefe de Facturación y Cobranza														
Firma:																	
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:														
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuet														
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial														
Firma:																	

Fuente de Elaboración: Comexport S.A.

FODA de la empresa

Es una herramienta diseñada para el análisis interno y externo de fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades, dentro y fuera de la compañía. Luego de conocerlas se puede tomar decisiones que ayudarán al crecimiento de la empresa y sus áreas o el área que se esté analizando

Figura 13. FODA de la empresa



Elaborado por: Diana Venegas S.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa

El presente trabajo muestra un breve análisis financiero de la empresa en lo que a facturación y ventas se refiere.

Se mencionará los indicadores de:

- Facturas anuladas periodo 2016
- Cumplimiento de facturación periodo 2016

Las facturas anuladas como política interna de la compañía solo pueden tener un rango de 10% dentro del total emitidas por cada mes y suelen darse por errores de información recibida de otras áreas o errores internos del departamento.

Facturación: Ocurren dentro del área de facturación por distintos factores como, errores de digitación de rubros o cantidades, aplicación incorrecta del tarifario, omisión u error de digitación de pedidos entre otros.

Clientes: Son anulaciones solicitadas por el cliente por revisión de tarifas, cambios en sus políticas internas o porque no se han procesado y necesitan ingresar con fecha actualizada.

Departamento de Operaciones: Mayormente se dan errores de metraje, cantidad de producto recibido, entrega tardía de documentos, envío incorrecto de cotizaciones.

Software/Hardware: Frecuentemente ocurren errores de software, debido a que la compañía cuenta con un sistema antiguo, cuyas bases de datos no soportan toda la información ingresada y esta se puede borrar, u ocurren errores en las cuentas aplicadas, entre otros.

Departamento de Contabilidad: Anulación por cambios internos de cuentas aplicadas según el servicio que se esté prestando.

Proveedores: Algunos de los servicios que brinda Comexport, son subcontratados y debido a esto a veces se suscitan errores de características, por ejemplo no se especifica de que capacidad es la grúa que se está utilizando para la carga o descarga de mercadería.

Pero todos estos errores, omisiones o demás son representados en un sólo indicador anual, anexo a continuación:

Cuadro 4. Indicador de facturas anuladas



COMEXPORT S.A.
INDICADOR DE FACTURAS ANULADAS
AÑO: 2016

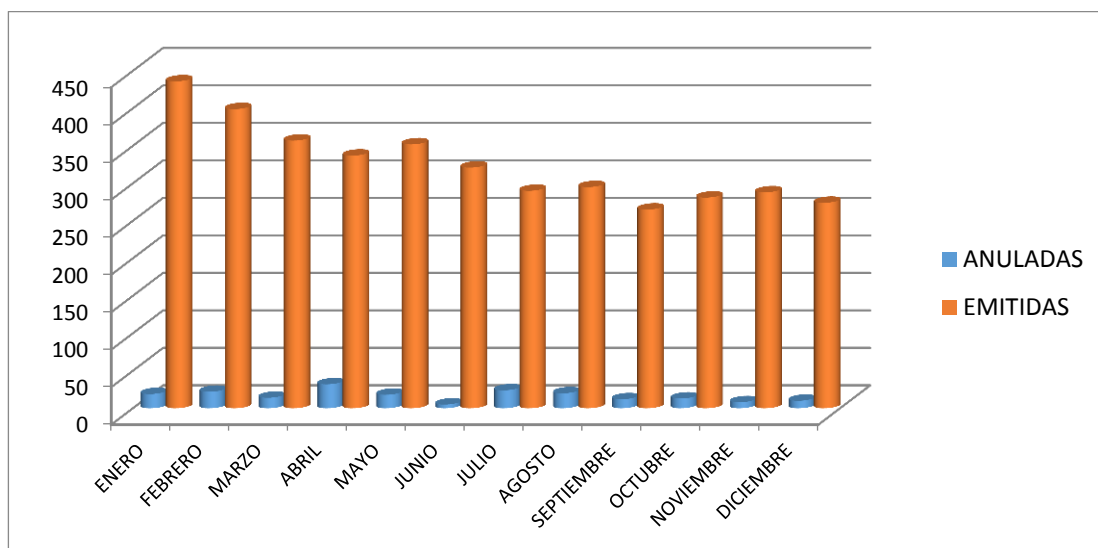
RANGO MAXIMO: 10% DE LA FACTURACION EMITIDA

MESES	FACTURACION	CLIENTE	OPERACIONES	SOFT./HARD	CONTABILIDAD	PROVEEDOR	FACT.	FACT.	10%	%	CUMPLIMIENTO
							ANULADAS	EMITIDAS	MAXIMO	FACT.	
ENERO	11	3	5	0	0	0	19	436	44	4,36	OK
FEBRERO	6	7	9	0	0	0	22	399	40	5,51	OK
MARZO	3	8	3	0	0	0	14	357	36	3,92	OK
ABRIL	6	22	4	0	0	0	32	337	34	9,50	OK
MAYO	8	4	6	0	0	0	18	352	35	5,11	OK
JUNIO	1	3	0	0	1	0	5	321	32	1,56	OK
JULIO	5	19	0	0	0	0	24	290	29	8,28	OK
AGOSTO	7	11	2	0	0	0	20	295	30	6,78	OK
SEPTIEMBRE	3	7	2	0	0	0	12	265	27	4,53	OK
OCTUBRE	3	8	2	0	0	0	13	281	28	4,63	OK
NOVIEMBRE	4	3	1	0	0	0	8	288	29	2,78	OK
DICIEMBRE	4	5	1	0	0	0	10	274	27	3,65	OK
TOTAL	61	100	35	0	1	0	197	3895	390	60,60	

OBSERVACIONES: RANGO MÁXIMO: 10% DE LA FACTURACIÓN EMITIDA

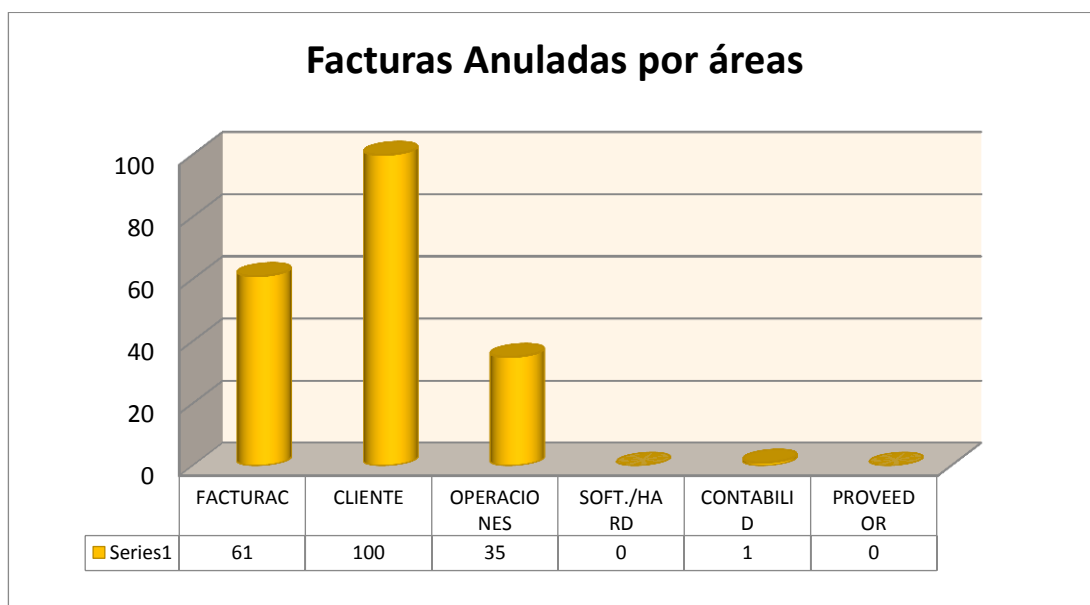
Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

Figura 14. Facturas Anuladas vs. Facturas emitidas mes



Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

Figura 15. Facturas anuladas por áreas



Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

En el año 2016 se dio un notorio decrecimiento de ventas, y esto debido distintos factores económicos a nivel nacional como el aumento del IVA del 12 al 14%, ley de solidaridad, aplicación de nuevos aranceles y tasas aduaneras, salvaguardias a distintos tipos de mercaderías, restricción de importaciones.

Cuadro 5. Indicador de cumplimiento de facturación año 2016

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO FACTURACIÓN

AÑO: 2016



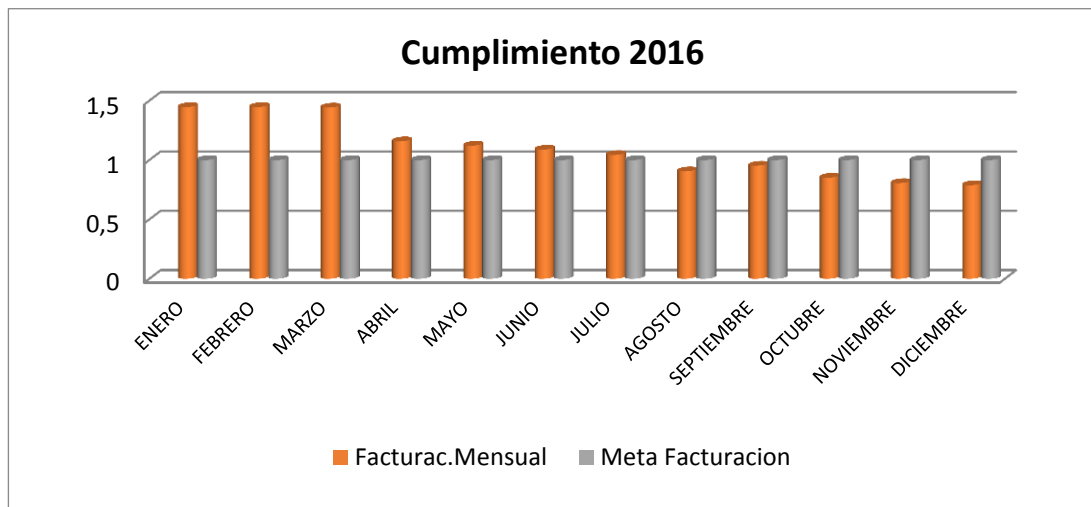
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Facturac.Mensual	144,63%	144,64%	144,24%	115,78%	112,13%	108,79%	104,28%	90,51%	95,26%	85,19%	80,62%	78,85%
Meta Facturación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
META	100% (\$. 180,000.00)					100% (\$. 160,000.00)			100% (\$. 180,000.00)			

Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

Esto generó que los clientes se vean obligados a disminuir sus costos, eligiendo servicios con la competencia del mismo mercado a menor valor, o a solicitar revisión de sus tarifas para mantener las relaciones comerciales.

Las revisiones de tarifas disminuyeron el valor de ventas, de manera que no se logró cumplir con las metas establecidas dentro del presupuesto inicial de la compañía, de la misma manera la compañía tomó acciones internas para que estas bajas de ventas no afectaran drásticamente sus rendimientos.

Figura 16. Cumplimiento de facturación año 2016



Fuente de Elaboración: Departamento de Facturación Comexport

Las falencia de registros de información contable, se originan en el momento que se ingresa incorrectamente una factura al sistema, el área financiera revisa diariamente los valores de ventas y al momento de realizar anulaciones o cambios estos pueden ser de menor valor y afectan los valores que ya habían sido tomados.

Existe también carencia de procedimiento para el control de facturación servicios brindados, puesto que algunos de ellos no tienen documentos que soporten la operación, simplemente son informados vía telefónica o por correo electrónico, para llevar un control interno dentro del departamento

hemos implementado un detalle en Excel de los servicios que se están dando diariamente y que no constan en los reportes de otras operaciones de manera que nos sirve de soporte o control departamental.

No podemos establecer la trazabilidad de los servicios brindados contra las ventas facturadas, esta es una de las observaciones que realiza la gerencia, pero en mayor parte el problema radica en que el sistema en que registra la información no permite establecer esta trazabilidad de manera inmediata.

Se tienen que recurrir a distintas opciones para armar un detalle de trazabilidad manual o en Excel que sirva de soporte que todas las operaciones que se realizan durante el mes son facturadas.

Los valores que no se registran dentro del mes por motivos como:

- Cierre de mes de clientes
- Entrega tardía de documentos
- Falta de pedido
- No ingresa la mercadería a nuestras instalaciones

Todos estos son registrados en un archivo llamado provisión que le sirve al área contable para la afectación de sus estados financieros.

De todo esto se concluye que existe una notoria desorganización y fallos de información, servicios prestados sin soporte y no se registra correctamente lo que origina errores en las facturas emitidas, posteriormente se recurre a realizar anulaciones; también se ha podido observar que las tasas de medidas arancelarias y tributarias fueron un factor importante en la disminución de ventas, todas estas causas son palpadas en el incumplimiento de las metas establecidas por la gerencia, perjudicando la situación financiera de la compañía.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está planteada de manera ordenada de modo que nos permita cumplir con los objetivos planteados y dar contestación a la problemática planteada, esta investigación de acuerdo a sus características corresponde a dos tipos de investigación básica: descriptivo o diagnósticos, explicativa o casual y no experimental transaccional correlacional.

(Barrios Rodriguez, Alfredo, 2000, pág. 13) “La investigación es de tipo descriptivo o de diagnósticos, ya que es un estudio que sirve de base para formular un problema más preciso; para desarrollar hipótesis, para establecer prioridades que conduzcan a una investigación futura, es decir que se detalla cómo establecer un procedimiento de facturación que nos permita controlar las ventas”.

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, págs. 78-83) “Investigación explicativa o casual, este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, generan un sentido de entendimiento. Su principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o porqué dos o más variables están relacionadas, lo que se refleja en la relación entre el manual de procedimientos con el control de las ventas”.

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, págs. 78-83) “La investigación no experimental transaccional correlacional, describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables, en este caso la variable independiente que es procedimientos de facturación inciden en la variable dependiente que es ventas de servicios”.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Población y muestra

Población: Es un conjunto de elementos o individuos a quienes nos vamos a referir en la investigación objeto de nuestro estudio.

Para realizar el diseño del manual de facturación de la empresa Comexport S.A. de la ciudad de Guayaquil, se trabajará con la población del Departamento Financiero compuesto de 02 trabajadores: la jefa de facturación y gerente financiera.

Cuadro 6. Población

Ítem	Detalle	Población
1	Jefa de facturación	1
2	Gerente financiera	1
	TOTAL	2

Elaborado por: Diana Venegas S.

Muestra: La muestra es solo una parte de la población, cuyas características deben darse en ella, de una forma casi exacta.

Tipos de muestras

Muestreo probabilístico: Acepta todas las combinaciones, las cuales tienen igualdad de probabilidad.

- Muestreo simple aleatorio: Cualquier elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.
- Muestro sistemático: Se selecciona un primer elemento y luego se seleccionan los demás elementos considerando un intervalo fijo, hasta obtener el tamaño de la muestra deseada.
- Muestreo estratificado: Este tipo de muestra será tomado por ciertos aspectos o estratos en común entre una población, luego de esto se

selecciona una muestra de cada estrato. Las muestras tomadas de los diferentes estratos se unen en una sola muestra.

- Muestreo conglomerado: Los elementos de la población se seleccionan aleatoriamente por grupos. La muestra se toma de la población de manera individual uno a la vez.

Muestreo no probabilístico: Ésta técnica de muestreo recoge a todos los elementos de una población y les da la misma igual de ser seleccionado.

- Muestreo Casual: Los elementos son elegidos de forma casual, sin ninguna característica en común. Los encargados de realizar el estudio escogen un sitio particular, y desde ahí realizan el estudio a la población disponible.
- Muestreo Intencional: Se seleccionan elementos específicos, según el interés del estudio.
- Muestreo en Cuotas: Se seleccionan las muestras luego de dividir a la población por estratos o grupos en común. Y de estos se realiza la entrevista.

Se considera una muestra finita a criterio de la autora, porque la población de las áreas financieras de la empresa es pequeña, por lo que no aplica el uso de fórmulas para calcular la muestra, considerándose que la muestra a aplicar se la realizará a la Jefa de Facturación y a la Gerente Financiero que son las personas idóneas para orientar los procesos inmersos en los problemas antes descritos.

Cuadro 7. Muestra

Ítem	Detalle	Población
1	Jefa de facturación	1
2	Gerente financiera	1
	TOTAL	2

Elaborado por: Diana Venegas S.

Técnica de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos de esta investigación se consideran en la siguiente manera.

Cuadro 8. Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Preguntas
Análisis de datos	Datos

Elaborado por: Diana Venegas S.

Como se detalla en la tabla, utilizaremos dos instrumentos de investigación para recopilar información necesaria que permitan diagnosticar la situación inicial de la compañía, objeto de nuestra investigación.

El análisis se lo realizará utilizando estadística descriptiva la misma que nos permite efectuar una interpretación de la información adquirida. El análisis se mostrará en cuadros y sus respectivos análisis e interpretación, para conocer los resultados.

La entrevista

Esta técnica nos permite recopilar información mediante la conversación profesional o con las personas inmersas en determinado asunto, se realizan preguntas enfocadas y definidas, y las respuestas es la información que estamos buscando para realizar el análisis.

Modelo de entrevista

Entrevistado	
Cargo	
Años de experiencia en cargos similares	
Años del cargo en la empresa	
<p>1. ¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con instrucciones claras sobre el desempeño de sus funciones?</p> <p>2. ¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la compañía?</p> <p>3. ¿Se han presentado inconvenientes respecto a algún reclamo de clientes por errores en sus facturas?</p> <p>4. ¿Qué tan frecuentes son estos reclamos de clientes?</p> <ul style="list-style-type: none">• Diario• Una vez a la semana• Más de una vez a la semana• Una vez cada mes <p>5. ¿Cree usted que el sistema (software) de la compañía es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?</p> <p>6. ¿Se desarrollan programas de capacitaciones al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?</p> <ul style="list-style-type: none">• Una vez al mes	

- **Una vez cada seis meses**
- **Una vez al año**
- **Nunca**

7. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la facturación de sus servicios?

8. ¿Usted cree que la implementación de un manual de facturación para las ventas beneficiaría a su compañía?

Entrevistador:

Fecha:

Entrevista N° 1

Entrevistado	C.P.A. Johanna Arreaga
Cargo	Jefa de facturación y cobranzas
Años de experiencia en cargos similares	14 años
Años del cargo en la empresa	9 años
<p>1. ¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con instrucciones claras sobre el desempeño de sus funciones?</p> <p>Existen instrucciones respecto al desarrollo de funciones, pero estas deben ser actualizadas, debido a que la compañía en la actualidad brinda nuevos servicios y hay más áreas involucradas en el proceso de entrega de información y documentos para realizar las facturas.</p> <p>2. ¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la compañía?</p> <p>No existen políticas, básicamente nos basamos en cumplir ciertos parámetros y procedimientos lógicos, que por cuestiones laborales algunos de estos son conocidos por las otras áreas.</p> <p>3. ¿Se han presentado inconvenientes respecto a algún reclamo de clientes por errores en sus facturas?</p> <p>Si hemos tenido algunos inconvenientes respecto a reclamos, pero se han solucionado de manera profesional de manera que no afecte al cliente y tampoco a la compañía.</p>	

4. ¿Qué tan frecuentes son estos reclamos de clientes?

- Diario
- Una vez a la semana
- **Más de una vez a la semana**
- Una vez cada mes

5. ¿Cree usted que el sistema (software) de la compañía es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?

El sistema actual es obsoleto y no se pueden registrar en el todas las operaciones realizadas, se recurren a documentos en Excel u otros que nos ayuden a tener respaldo de información.

6. ¿Se desarrollan programas de capacitaciones al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año
- **Nunca**

7. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la facturación de sus servicios?

Puedo mencionar algunos factores palpables.

- Entrega tardía de documentos
- Cotizaciones no actualizadas
- No revisión correcta y completa de información previamente a la emisión de las facturas.

8. ¿Usted cree que la implementación de un manual de

facturación para las ventas beneficiaría a su compañía?

Por su puesto, con un manual actualizado de procedimientos lograríamos disminuir los fallos, podríamos darlo a conocer a las demás áreas para que cumplan correctamente con los procesos respectivos.

Entrevistador: Diana Venegas S.

Fecha: 24 octubre de 2017

Entrevista N° 2

Entrevistado	Ing. Janeth Morales
Cargo	Gerente Financiera
Años de experiencia en cargos similares	18 años
Años del cargo en la empresa	2 años

1. ¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con instrucciones claras sobre el desempeño de sus funciones?

El personal de esta área cuenta si con instrucciones básicas conforme al desarrollo de sus actividades, pero falta complementarlas debido a que algunas son desarrolladas de manera empírica.

2. ¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la compañía?

El área de facturación no cuenta con políticas establecidas, se rigen por ciertos procedimientos básicos que no son suficientes para la complejidad de los niveles, ni servicios actuales de ventas.

3. ¿Se han presentado inconvenientes respecto a algún reclamo de clientes por errores en sus facturas?

Si he conocido algunos casos particulares de reclamos, uno de ellos con cliente "x" generó que la empresa tenga que devolver una suma elevada de dinero, por errores en la facturación anual.

4. ¿Qué tan frecuentes son estos reclamos de clientes?

- Diario
- Una vez a la semana
- Más de una vez a la semana
- **Una vez cada mes**

5. ¿Cree usted que el sistema (software) de la compañía es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?

El sistema actual no permite que registren todas las operaciones debido a que es bastante antiguo pero sirve de base para obtener cierta información, el área de facturación debe armar de cierta forma que le sirva de base para complementar las operaciones.

6. ¿Se desarrollan programas de capacitaciones al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- **Una vez al año**
- Nunca

7. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la facturación de sus servicios?

- No reciben información de las demás áreas involucradas.
- No se controlan correctamente los servicios.

8. ¿Usted cree que la implementación de un manual de facturación para las ventas beneficiaría a su compañía?

Es claro que facturación necesita un manual actualizado y complementarlo con las demás áreas de la compañía, de manera que se complementen para cumplir los objetivos propuestos.

Entrevistador: Diana Venegas S.

Fecha: 24 octubre de 2017

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a este trabajo de investigación, se consideró tomar como muestra a una persona del área de facturación y a la gerencia financiera, esto permite que la información proporcionada sea visualizada desde puntos de vista estratégicos y fiables, esta entrevista se realiza dentro de las instalaciones de la compañía. Con los resultados obtenidos en la tabulación y análisis de la entrevista, ayudará a la localización de las causas y demás falencias que ocasionan los fallos y disminución de ventas en la compañía.

Análisis pregunta 1

¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con instrucciones claras sobre el desempeño de sus funciones?

Entrevistado 1: Existen instrucciones respecto al desarrollo de funciones, pero estas deben ser actualizadas, debido a que la compañía en la actualidad brinda nuevos servicios y hay más áreas involucradas en el proceso de entrega de información y documentos para realizar las facturas.

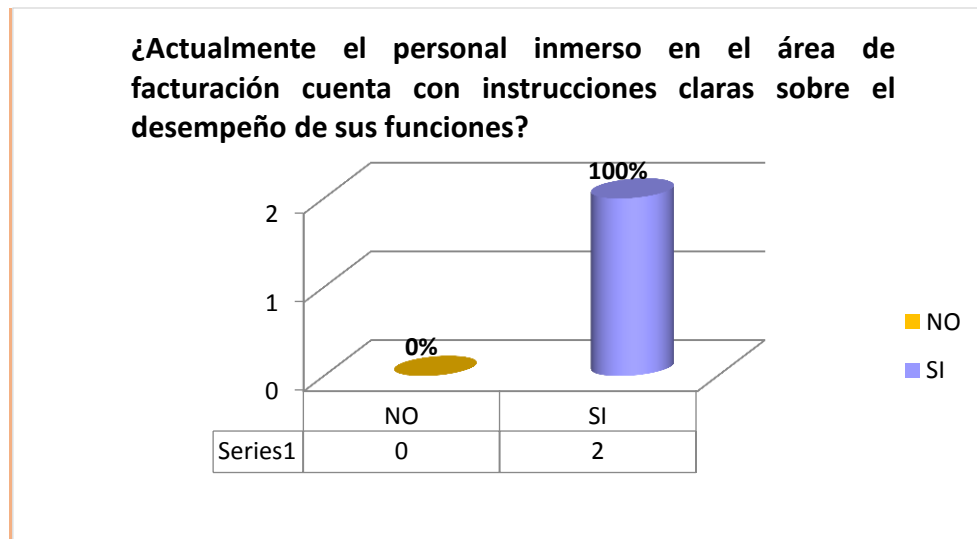
Entrevistado 2: El personal de esta área cuenta si con instrucciones básicas conforme al desarrollo de sus actividades, pero falta complementarlas debido a que algunas son desarrolladas de manera empírica.

Cuadro 9. Entrevista – Pregunta 1

	SI	NO
Nº	2	0
%	100%	0%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 17. Entrevista – Pregunta 1



Elaborado por: Diana Venegas S.

Como se puede verificar según los resultados obtenidos las personas entrevistadas coinciden en cuanto a que el personal de facturación tiene claro conocimiento de las instrucciones respecto al desarrollo de sus funciones, lo que demuestra ha sido capacitado para el cargo y se debe desenvolverse de la manera más idónea.

Análisis pregunta 2

¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la compañía?

Entrevistado 1: No existen políticas, básicamente nos basamos en cumplir ciertos parámetros y procedimientos lógicos, que por cuestiones laborales algunos de estos son conocidos por las otras áreas.

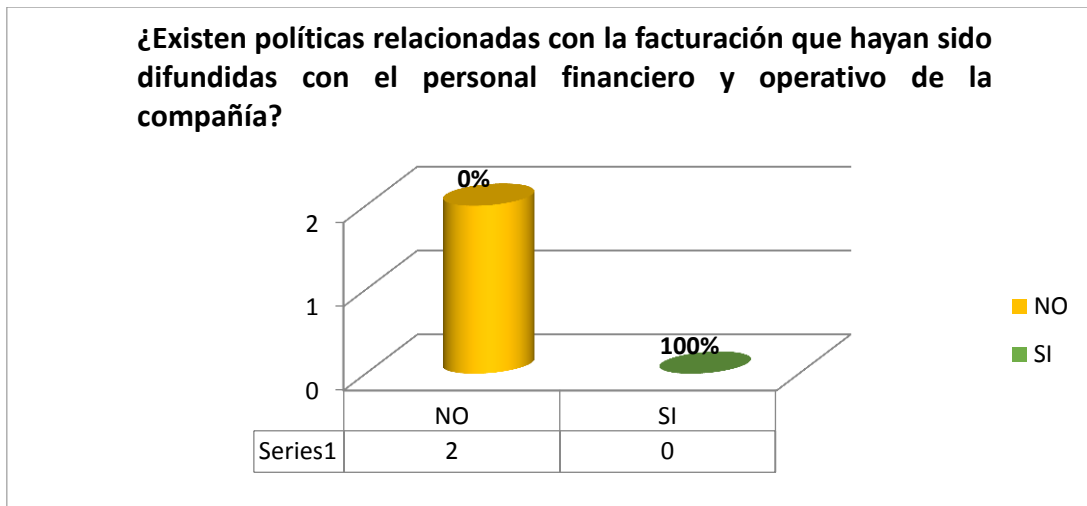
Entrevistado 2: El área de facturación no cuenta con políticas establecidas, se rigen por ciertos procedimientos básicos que no son suficientes para la complejidad de los niveles, ni servicios actuales de ventas.

Cuadro 10. Entrevista – Pregunta 2

	SI	NO
Nº	0	2
%	0%	100%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 18. Entrevista – Pregunta 2



Elaborado por: Diana Venegas S

Se evidencia claramente que no existen políticas establecidas para esta área, lo que conlleva a que el personal desarrolle sus funciones sin parámetros que regulen sus objetivos.

Análisis pregunta 3

¿Se han presentado inconvenientes respecto a algún reclamo de clientes por errores en sus facturas?

Entrevistado 1: Si hemos tenido algunos inconvenientes respecto a reclamos, pero se han solucionado de manera profesional de manera que no afecte al cliente y tampoco a la compañía.

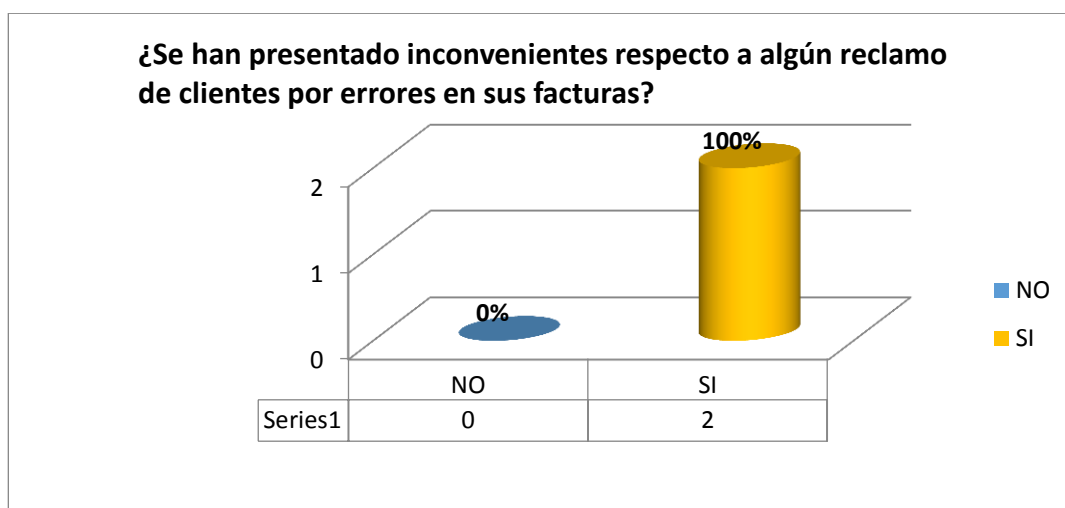
Entrevistado 2: Si he conocido algunos casos particulares de reclamos, uno de ellos con cliente “x” generó que la empresa tenga que devolver una suma elevada de dinero, por errores en la facturación anual.

Cuadro 11. Entrevista – Pregunta 3

	SI	NO
Nº	2	0
%	100%	0%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 19. Entrevista – Pregunta 3



Elaborado por: Diana Venegas S

Análisis pregunta 4

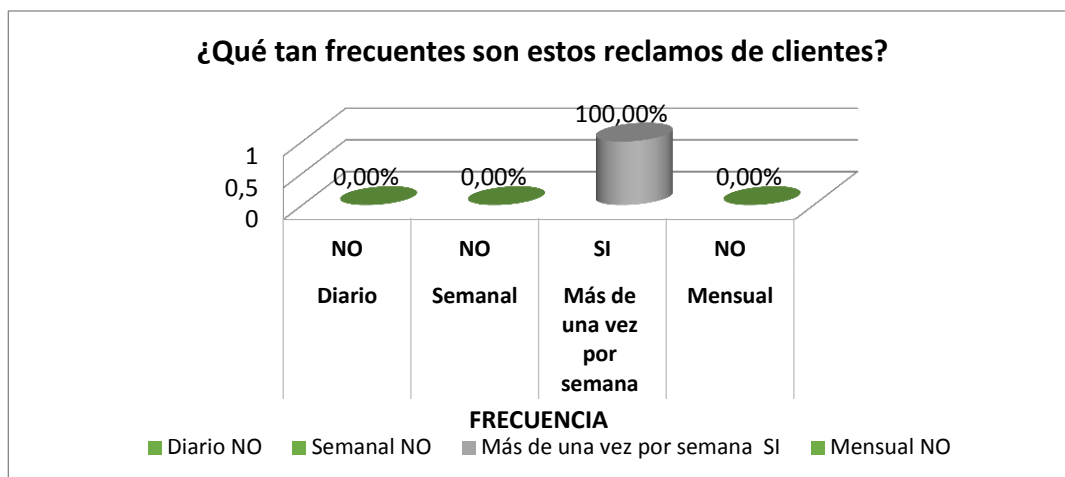
¿Qué tan frecuentes son estos reclamos de clientes?

Cuadro 12. Entrevistado 1 – Pregunta 4

Frecuencia	Respuesta	Nº	%
Diario	NO	0	0%
Semanal	NO	0	0%
Más de una vez por semana	SI	1	100%
Mensual	NO	0	0%
Total		1	100%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 20. Entrevistado 1 – Pregunta 4



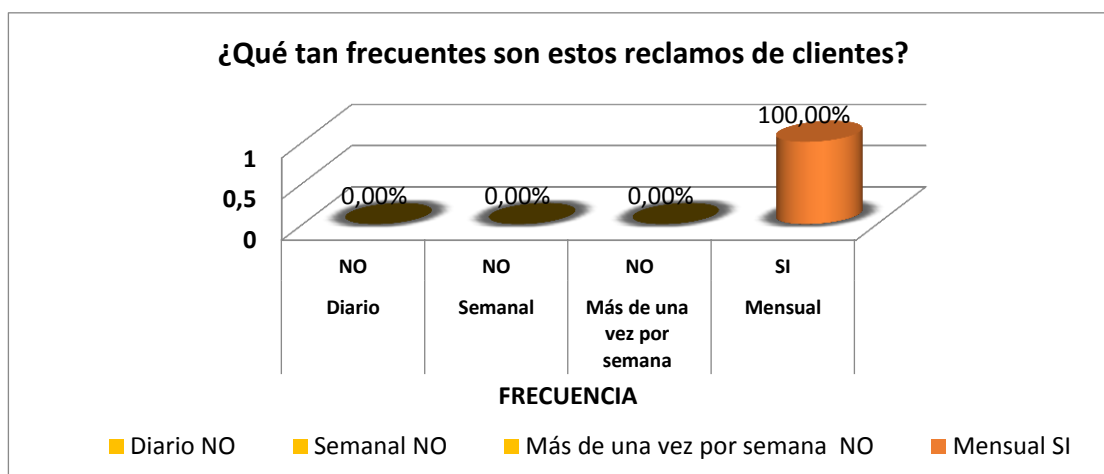
Elaborado por: Diana Venegas S

Cuadro 13. Entrevistado 2 – Pregunta 4

Frecuencia	Respuesta	Nº	%
Diario	NO	0	0%
Semanal	NO	0	0%
Más de una vez por semana	NO	0	0%
Mensual	SI	1	100%
Total		1	100%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 21. Entrevistado 2 – Pregunta 4



Elaborado por: Diana Venegas S

El resultado obtenido evidencia que la perspectiva desde la que es analizado el problema, no coincide en cuanto a la frecuencia de anulaciones por reclamos de clientes, pero la entrevistada 1, analiza el problema como propio de su área por lo tanto esta respuesta sería la más acertada.

Análisis pregunta 5

¿Cree usted que el sistema (software) de la compañía es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?

Entrevistado 1: El sistema actual es obsoleto y no se pueden registrar en el todas las operaciones realizadas, se recurren a documentos en Excel u otros que nos ayuden a tener respaldo de información.

Entrevistado 2: El sistema actual no permite que registren todas las operaciones debido a que es bastante antiguo pero sirve de base para obtener cierta información, el área de facturación debe armar de cierta forma que le sirva de base para complementar las operaciones.

El software en el que trabaja la empresa, no es adecuado para el registro de las operaciones y servicios a facturar, por esto se debe tener archivos extras que respalden la información y sirvan de ayuda para el control de ventas.

Análisis pregunta 6

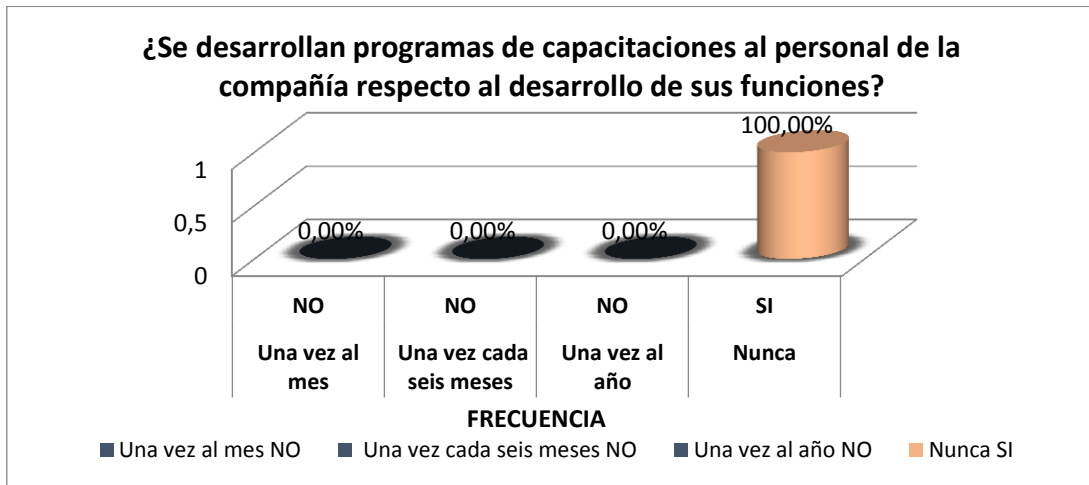
¿Se desarrollan programas de capacitaciones al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?

Cuadro 14. Entrevistado 1 – Pregunta 6

Frecuencia	Respuesta	Nº	%
Una vez al mes	NO	0	0%
Una vez cada seis meses	NO	0	0%
Una vez al año	NO	0	0%
Nunca	SI	1	100%
Total		1	100%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 22. Entrevistado 1 – Pregunta 6



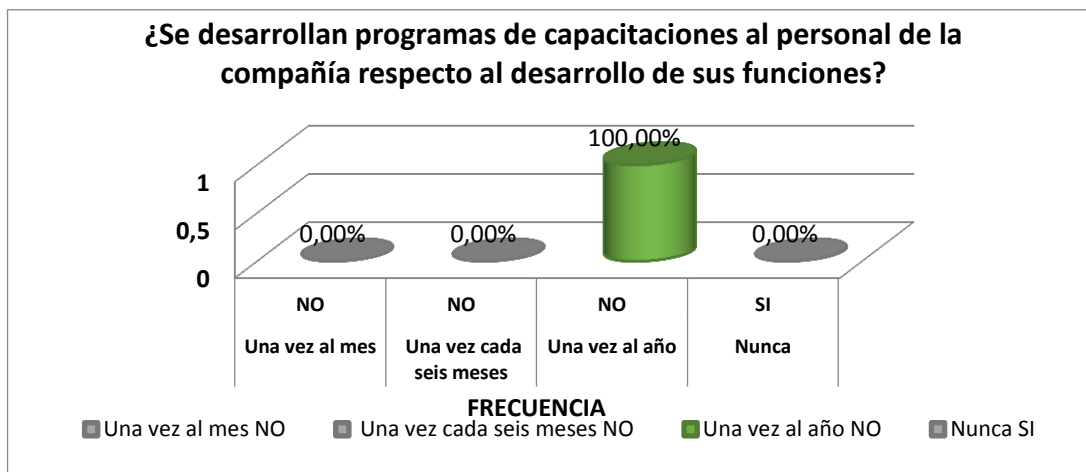
Elaborado por: Diana Venegas S

Cuadro 15. Entrevistado 2 – Pregunta 6

Frecuencia	Respuesta	Nº	%
Una vez al mes	NO	0	0%
Una vez cada seis meses	NO	0	0%
Una vez al año	NO	1	100%
Nunca	SI	0	0%
Total		1	100%

Elaborado por: Diana Venegas S

Figura 23. Entrevistado 2 – Pregunta 6



Elaborado por: Diana Venegas S.

Análisis pregunta 7

¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la facturación de sus servicios?

Entrevistado 1: Puedo mencionar algunos factores palpables.

- Entrega tardía de documentos
- Cotizaciones no actualizadas
- No revisión correcta y completa de información previamente a la emisión de las facturas.

Entrevistado 2:

- No reciben información de las demás áreas involucradas.
- No se controlan correctamente los servicios.

De acuerdo a la entrevista realizada, se mencionan factores diferentes que influyen directamente en las dificultades de facturación de servicios de la compañía, los cuales tienen que ser corregidos, mediante la implementación del manual y los procesos a seguir en la facturación.

Análisis pregunta 8

¿Usted cree que la implementación de un manual de facturación para las ventas beneficiaría a su compañía?

Entrevistado 1: Por su puesto, con un manual actualizado de procedimientos lograríamos disminuir los fallos, podríamos darlo a conocer a las demás áreas para que cumplan correctamente con los procesos respectivos.

Entrevistado 2: Es claro que facturación necesita un manual actualizado y complementarlo con las demás áreas de la compañía, de manera que se complementen para cumplir los objetivos propuestos.

Las personas entrevistadas coinciden en cuanto a la necesidad de implementación de un manual de facturación para la compañía que abarque todas las actividades y procesos que deben cumplirse y este debe implementarse de manera que luego podamos medir los resultados al cabo de un tiempo prudencial.

Información general obtenida del análisis de los datos y las entrevistas aplicadas.

En el análisis de la entrevista aplicada al personal que se tomó como muestra de la compañía Comexport S.A, tiene como finalidad obtener información relevante que permita corroborar los problemas planteados en la investigación, las posibles causas y los efectos que se han provocado, los resultados obtenidos son los siguientes:

Análisis de la entrevista

- La compañía tiene problemas en la facturación de sus servicios, debido a diversos factores y deficiencia en sus procesos aplicados debido a que estos no son acordes a las actividades y funciones que actualmente realiza la compañía.
- Un aspecto importante de estas falencias es que los procesos no son conocidos por todas las áreas involucradas en el registro y entrega de información para elaboración de facturas.
- El software para el registro de transacciones es obsoleto, pero se debe aprovechar las opciones que este da, para el control adecuado de las ventas, mientras la empresa desarrolla o compra un sistema actualizado.
- El manual de procesos que actualmente usa esta área, para el desarrollo de sus actividades, es desactualizado y necesita mejoras que permitan abarcar todos los aspectos y nuevos servicios que brinda la empresa.

PLAN DE MEJORAS

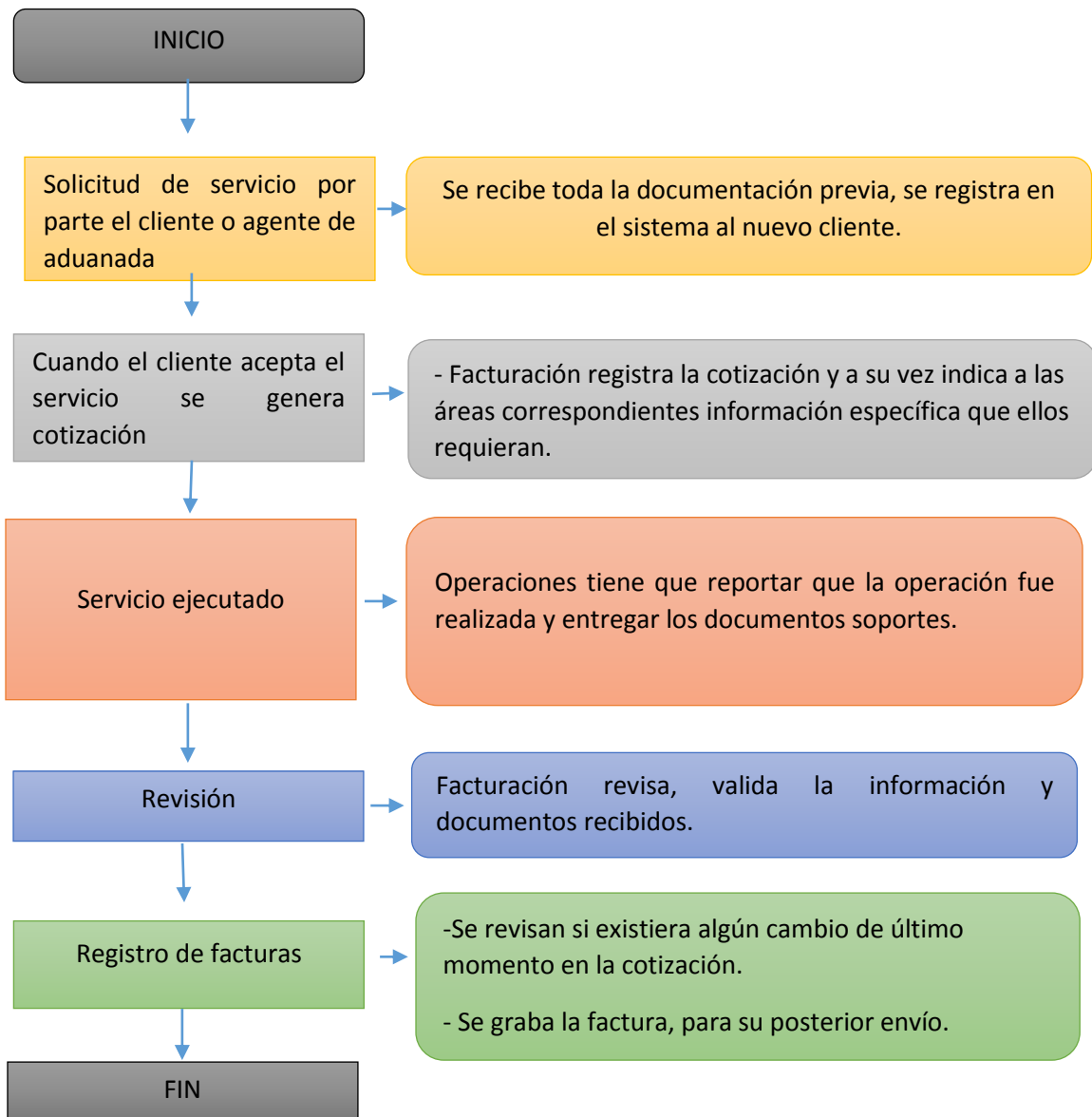
Este proyecto de investigación se enfoca en el desarrollo de un manual de procedimientos para el área de facturación de la compañía Comexport S.A. el mismo que debe servir como base para el desarrollo de actividades de esta área y como una herramienta que permita realizar los controles necesarios de las operaciones realizadas.

Con el objetivo de contribuir y mejorar los procesos de facturación de ventas y reducir al mínimo las anulaciones por fallos de flujo de información y errores internos en el área, se plantea lo siguiente:

Se ha elaborado un diagrama de procedimiento de recepción de documentos previo a la emisión de las facturas y otro diagrama para la validación de facturas antes que sean enviadas al cliente. También se muestra el manual que se debe implementar en la facturación de la compañía que ayudará a una mejor administración y control interno de las ventas.

El manual de procesos de facturación engloba todas las áreas inmersas, desde que llega el cliente, se da el servicio y se produce la venta, todo esto se realiza tomando en consideración que cada área tiene actividades por cumplir, en este caso, luego de la presentación del manual se dará a conocer los procesos que las demás áreas deben cumplir para llevar a cabo los objetivos propuestos.

Figura 24. Diagrama de procedimientos para la recepción de documentos, previo a la emisión de las facturas.



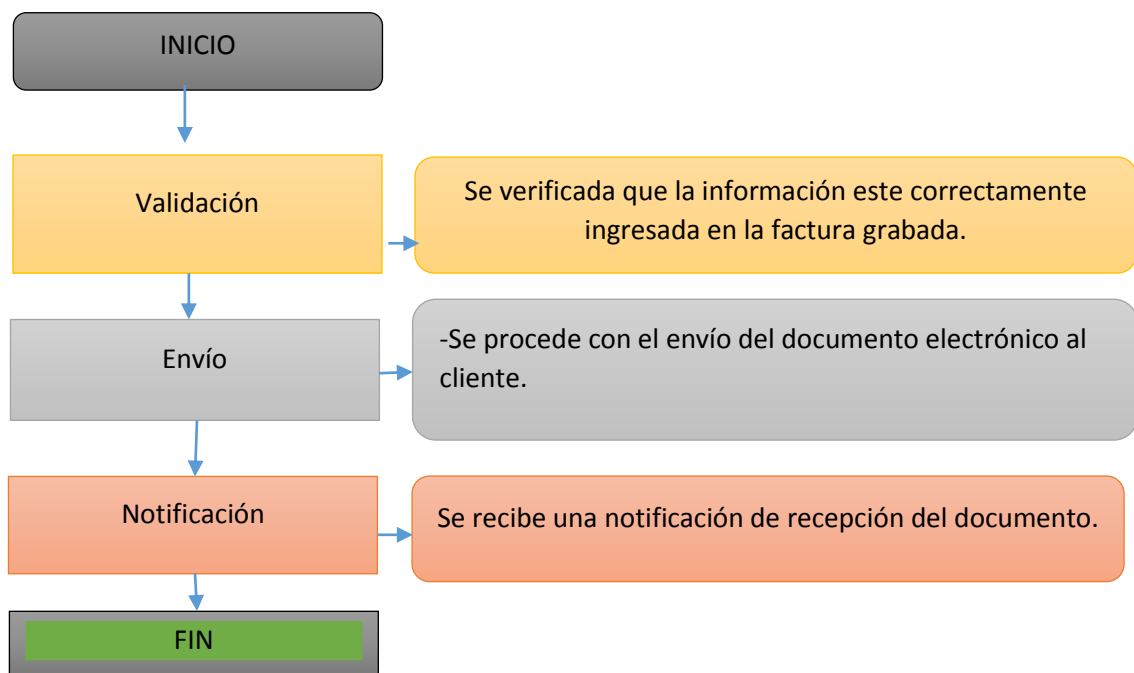
Fuente de Elaboración: Asistente de facturación Comexport.

1. El cliente o el agente de aduana solicita el servicio que requiere, operaciones solicita la información necesaria para su registro en el sistema.

2. El cliente acepta el servicio de acuerdo a los parámetros específicos que indica Comexport, en este momento Ventas entrega cotización a facturación y a su vez es registrada y a su vez indica a las áreas correspondientes información específica que ellos requieran.
3. Una vez que el servicio es realizado el área operativa debe reportarlo y hacer entrega de documentos soportes a facturación, indicando los recursos utilizados y las observaciones necesarias.
4. Facturación revisa y valida la información y documentación recibida, si esta contiene inconformidades es devuelta inmediatamente para que se corrija.
5. Se verifica por última ocasión que no existan cambios repentinos en la cotización de servicios.
6. Se procede a grabar la factura.

En este momento finaliza el proceso emisión de la factura que es realizado por la asistente de facturación de la compañía, esta información aún tiene que ser validada, en el siguiente proceso.

Figura 25. Diagrama de los procedimientos para validación de facturas

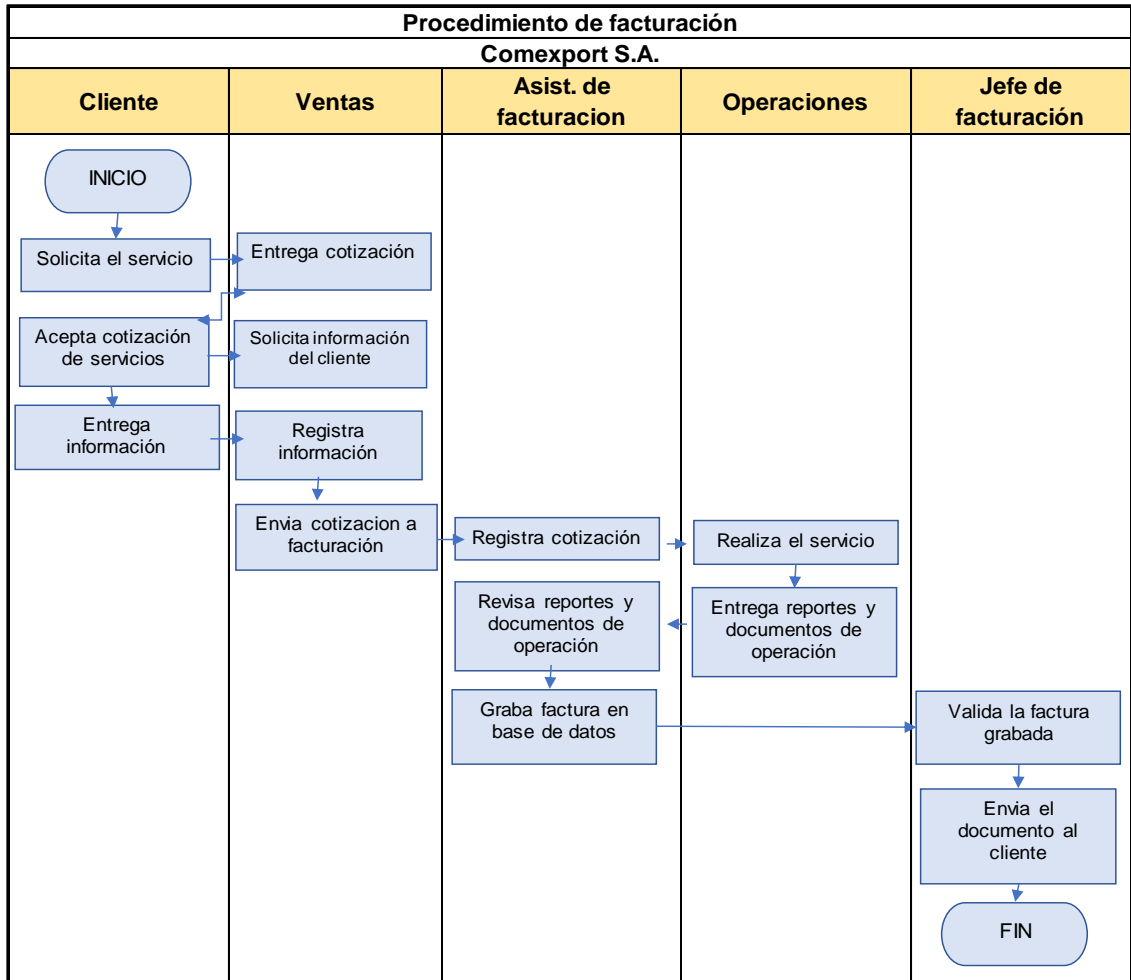


Fuente de Elaboración: Jefa de facturación Comexport.

1. La validación es necesaria debido a que pueden ocurrir errores de digitación involuntarios, o errores de sistema al momento que se grabó el documento.
2. Se procede con el envío de la factura y automáticamente esta información es cargada a las bases de datos de ventas.
3. La notificación de envío se creó con la finalidad de tener un soporte que indique que la factura realmente llegó al mail del cliente, si esta notificación indica alguna alerta se procede a enviar nuevamente el documento y se confirma vía telefónica que este haya sido entregado.

Finalizado este proceso el área de cobranzas, se encarga de la recuperación de valores, de acuerdo al tiempo de crédito que se le haya otorgado al cliente.

Figura 26. Procedimientos a ejecutarse en facturación



Fuente de Elaboración: Diana Venegas S.

Se ha desarrollado el manual de procedimientos de facturación para la compañía Comexport S.A. en base a las entrevistas realizadas al personal de la compañía y la información recabada a lo largo de esta investigación, logrando que todas las áreas de la compañía que forman parte del proceso tengan conocimiento pleno de sus actividades.

- En primer lugar el procedimiento se crea por la necesidad de detectar las falencias de registro de facturas, y la disminución de ventas que se refleja en los indicadores anteriormente expuestos, el proceso inicia

cuando el cliente solicita el servicio, inmediatamente ventas cotiza lo requerido y una vez que la cotización es aprobada, se encarga de hacerle conocer a facturación los valores pactados para dicha operación.

- Facturación recibe esta cotización y debe registrarla y archivar su soporte, una vez realizado el servicio operaciones debe reportar y entregar toda la documentación necesaria a facturación (reportes de ingresos, egresos, servicios complementarios, guías de remisión, ordenes de trabajo, otros).
- Esta información es revisada y sirve de soporte para la elaboración de la factura, se verifica que todo esté correctamente registrado en el sistema, se registra la factura aplicando la cotización pactada y se graba para su posterior envío.
- La jefatura del departamento es la encargada de realizar el envío electrónico del documento, una vez que se haya revisado la información registrada.

Es decir al final del proceso, podemos notar que la información pasa por varios filtros de registro y verificación de cada área inmersa en el proceso, lo cual se verá reflejado en disminución de anulaciones, incremento en los objetivos mensuales de ventas, cumplir con eficiencia y la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de investigación se han fundamentado teóricamente los aspectos relacionados a la contabilidad y su especificidad en las ventas y la facturación, dichos fundamentos se relacionan directamente con los temas que se han revisado. Las ventas de la compañía son un pilar fundamental para el giro del negocio, de aquí se derivan la mayor parte de sus ingresos.
- El proceso que se llevaba a cabo en la facturación, no estaba acorde a las necesidades de la compañía, debido a que esta ha incrementado sus actividades, bajo estas condiciones las nuevas áreas involucradas en el proceso no lograban cumplir con toda la información requerida, y esto generaba los atrasos, fallos, entre otros factores que afectaban la gestión de ventas.
- Bajo estas condiciones se propone mejorar el procedimiento de facturación de la empresa, se diseña un nuevo manual mediante la técnica de diagrama de flujo, que engloba todas las áreas y estructura detalladamente cada proceso a llevarse a cabo, de manera que se establece controles internos por área, logrando garantizar que a futuro la compañía obtendrá los objetivos de ventas deseadas.

RECOMENDACIONES

- Una vez planteadas las conclusiones del trabajo investigativo, se recomienda la implementación y uso del diagrama de proceso desarrollado de forma inmediata, para mejorar la gestión de facturación y ventas de la compañía.
- Cumplir con las actividades que se plantean por cada área, de manera que se refleje al cabo de un tiempo determinado los cambios y mejoras que se ha obtenido desde la implementación del manual.
- Se sugiere que a partir de la implementación del manual se realicen mediciones cada 6 meses para verificar que esté se esté llevando a cabo y detectar si necesita ser actualizado.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña Jara, S. (2010). *EL CONTROL INTERNO Y SU EVALUACIÓN*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203514030110011/20102BT03020351403011001117393.pdf>
- Agyapong, D. (2010). *Actividades de micro, pequeñas y medianas empresas, nivel de ingresos y reducción de la pobreza en Ghana*. Ghana: Revista Internacional de Negocios y Gestión - Int. J. Busin. Mana.
- Barrios Rodriguez, Alfredo. (2000). *Metodología de la Investigación: Importancia de la investigación*. Guayaquil: Rijabal S.A.
- Ceja Gomez, G. (1997). *Planeacion y Organizacion de Empresas*. Mexico: MCGRAW HILL.
- Comision Economica de las Naciones Unidas para Europa. (2017). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de <http://tfig.unece.org/SP/contents/invoicing-process.htm>: <http://tfig.unece.org/SP/contents/invoicing-process.htm>
- Economia Simple. (2017). *Economia Simple.net*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de [Economia Simple.net](https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso): <https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso>
- GARCIA, R. L. (2012). *Teoría general del proceso*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigacion, quinta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliot, J. (1996). *Contabilidad Financiera, Tomo II*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamerica S.A.
- Luis, M. (2009). *CONTROL PRESUPIESTARIO, Planificación, Elaboración y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: Profit Editorial.
- Mantilla, S. A. (2013). *ESTANDARES/NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA*. Medellin: Ediciones de la U.
- Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Mejia Soto, E. (2014). *Control y Evaluacion de la Gestion Organizacional*. Bogota: Alfaomega Colombiana S.A.
- Münch Galindo, L. y. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

- Olano, A. F. (2012). *Contabilidad General*. Medellin: Ediciones de la U.
- Ramirez, P. D. (2008). *Contabilidad Administrativa*. Monterrey: McGraw-Hill.
- Viera Lara, Laura. (2013). *Aplicaciones informáticas de la gestión comercial*. Antequera Malaga: IC Editorial.
- WIKI-FINANZAS. (23 de SEPTIEMBRE de 2017). *FINANZAS PARA MORTALES*. Obtenido de <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C0174>:
<http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C0174>
- Zapata Sanchez, P. -M. (2008). *Introduccion a la contabilidad y documentos mercantiles*. Quito: Maya Ediciones C. Ltda.
- ZAPATA, S. P. (2010). *Contabilidad General*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.

A N E X O S

Anexo 1
Resolución de la compañía

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

0005504

RESOLUCION No. 94-2-1-1-

MANUEL MOLINA JALIL

SUBINTENDENTE JURIDICO DE LA

INTEIDENCIA DE COMPAÑIAS DE GUAYAQUIL

C O N S I D E R A N D O :

QUE el 5 de septiembre de 1994, se ha otorgado ante el Notario Décimo Séptimo del cantón Guayaquil, la escritura pública de constitución simultánea de la Compañía Anónima COMEXPORT S.A.;

QUE el señor Francisco Rizzo Pastor, con el patrocinio del abogado Fernando Castro Cafarte, ha presentado copias de dicha escritura; las mismas que reúnen los requisitos de Ley;

En ejercicio de las atribuciones delegadas por el señor Superintendente de Compañías, mediante Resoluciones Nos. ADM-92489 del 18 de noviembre de 1992; y, ADM-92508 del 11 de diciembre de 1992;

R E S U E L V E

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución simultánea de COMEXPORT S.A., con domicilio en la ciudad de Guayaquil, con un capital autorizado de CIENTO MILLONES DE SUCRES; y, un capital suscrito de CINCUENTA MILLONES DE SUCRES, dividido en CINCO MIL acciones de DIEZ MIL SUCRES cada una, de conformidad con los términos constantes de la referida escritura pública.


ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que el Notario Décimo Séptimo del cantón Guayaquil, tome nota al margen de la matriz de la escritura pública que se aprueba, del contenido de la presente Resolución y aiente razón de esta anotación.

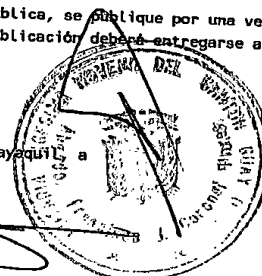
ARTICULO TERCERO.- DISPONER que el Registrador Mercantil del cantón Guayaquil: a) inscriba la indicada escritura pública junto con la presente Resolución; y, b) cumpla con las demás prescripciones contenidas en la Ley de Registro.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER que un extracto de la indicada escritura pública, se publique por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en Guayaquil. Un ejemplar de la publicación deberá entregarse a este Despacho.

CUMPLIDO, vuelva el expediente.

COMUNIQUESE.- DADA y firmada en la Superintendencia de Compañías, en Guayaquil, a



Ab. Manuel Molina Jalil
SUBINTENDENTE JURIDICO DE LA
INTEIDENCIA DE COMPAÑIAS DE GUAYAQUIL



VAP/Ace

Anexo 2


Perfil Jefe de facturación y cobranzas

		PERFIL DEL CARGO		Código: FRH-009 Revisión: 03 Fecha: 12/10/2015			
DATOS GENERALES							
Empresa:	COMEXPORT S.A.	Nivel de reporte:	Gerente General / Gerente Financiero.				
Rol de cargo:	Jefe de Facturación y Cobranza	Nivel de supervisión:	Asistente de Facturación y Cobranza.				
Forma Asalariada:	Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>						
DESCRIPCIÓN DEL CARGO							
Controlar y supervisar el proceso de facturación electrónica y los indicadores referentes al área.							
PERFIL PROFESIONAL							
Edad:	De 25 - 40 años.	Medio de Transporte	Moto <input type="checkbox"/>	Carro <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Género:	Indistinto.	Tipo Licencia de Conducción:					
Experiencia:	2 años.	Manejo de:	Maquinarias <input type="checkbox"/>	Herramientas <input type="checkbox"/>	Equipos <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Indispensable <input checked="" type="checkbox"/>	Especificar:	Computadora, teléfono, impresora.				
	No Indispensable <input type="checkbox"/>	Frecuencia:	Diaria <input checked="" type="checkbox"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	Mensual <input type="checkbox"/>		
			Trimestral <input type="checkbox"/>	Semestra <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/>		
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN							
Estudios	Especialización	En curso	Concluido	Idiomas	Básico	Intermedio	Avanzado
Secundaria				Inglés	x		
Carrera Técnica				Francés			
Superior	Contador Público Autorizado.		x	Otros*			
Diplomado/Maestría							
Otros							
Otros Estudios	Básico	Intermedio	Avanzado	* Especificar: _____			
Word		x		* Especificar: _____			
Excel		x		_____			
Internet	x			_____			
Aduanas*	x			_____			
Otros*	x			_____			
FUNCIONES PRINCIPALES							
Revisión y envío de las facturas electrónicas							
Gestión de Cobranzas telefónica							
Elaborar N/C.							
Coordinación con los mensajeros sobre el retiro de cheques y retenciones							
Ingreso al sistema los pagos de los clientes							
Ingresos al sistema los depósitos por pagos de clientes							
Control de los reportes de Valores Cobrados							
Elaboración de Indicadores de Facturación							
Elaboración de Cronograma de Cobranzas							
RELACIONES LABORALES							
Internas		Nivel organizacional con que interactúa:	Propósito				
Gerente General/Gerente Financiero.		N0	Informar reportes de indicadores, estados de clientes.				
Coordinador DAP		N3	Información de servicios requeridos por clientes.				
Contadora		N2	Reportes contables de los clientes.				
Asistente de Facturación y Cobranza		N6	Revisión y aprobación de facturaciones y estados.				
Externas		Propósito					
Clientes.		Cobrar pagos vencidos, retenciones, emisión de facturas.					
RESPONSABILIDADES							
Personas	Brindar la mejor solución y orientar al personal a cargo: Asistente de Facturación y cobranzas / Mensajero Recaudador.						
Dinero	N/A						
Activos	Computadora, impresora, teléfono.						
Información	Facturas de clientes, información referente a clientes y servicios.						

COMPETENCIAS																			
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.															
1.-	Orientación a resultados	1.-	Liderazgo	1.-	N.A.														
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Pensamiento Estratégico	2.-	N.A.														
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Capacidad de planificación y organización	3.-	N.A.														
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Gerenciamiento de proyectos	4.-	N.A.														
CONDICIONES DE TRABAJO																			
Horario de Trabajo:	8:30 - 17:30	Turnos Rotativos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>															
Puesto de Trabajo:	Fijo <input checked="" type="checkbox"/>	Cambiante	<input type="checkbox"/>																
Sitio de trabajo:	Oficina en Comexport S.A.																		
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																			
RIESGO	FACTOR DE RIESGO		PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO																
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmoviles.		4																
FÍSICO	Contacto térmico por calor, Contacto térmico por frío, Contacto eléctrico indirectos baja tensión, iluminación, ruido		4																
BIOLÓGICO	Agentes biológicos. Transmisión aérea contacto o hídrica		3																
ERGONÓMICO	Carga física: Posición, Puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos (PVD)		4																
QUÍMICO	N/A		N/A																
PSICOSOCIAL	Estrés, Mental, Fátiga		3																
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																			
<p>Jefe de Facturación y Cobranza</p> <table border="1"> <caption>Data for Risk Factor Priority Graph</caption> <thead> <tr> <th>Factor de riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Contacto térmico por...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Agentes biológicos...</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Carga física: Posición...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrés, Mental, Fátiga</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de riesgo	Prioridad	Caídas de personas al...	4	Contacto térmico por...	4	Agentes biológicos...	3	Carga física: Posición...	4	N/A	0	Estrés, Mental, Fátiga	3
Factor de riesgo	Prioridad																		
Caídas de personas al...	4																		
Contacto térmico por...	4																		
Agentes biológicos...	3																		
Carga física: Posición...	4																		
N/A	0																		
Estrés, Mental, Fátiga	3																		
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																			
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																			
Requiere:																			
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A									
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																			
EXIGENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUY ALTO	OBSERVACIONES													
	1	2	3	4	5														
SISTEMA INTEGUMENTARIO			X																
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL				X															
SISTEMA NERVIOSO				X															
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)				X															
SISTEMA ENDOCRINO			X																
SISTEMA CIRCULATORIO			X																
SISTEMA RESPIRATORIO			X																
SISTEMA REPRODUCTOR			X																
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																			
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA																		
PERIÓDICOS	LABORATORIO, AUDIOMETRIA, OPTOMETRIA (ANUAL)																		
REINTEGRO	LABORATORIO																		
ESPECIALES	OPTOMETRIA, AUDIOMETRIA.																		
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO, AUDIOMETRIA.																		
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:																
Nombre:	Dennis Vizuet		Janeth Morales																
Cargo:	Coordinador de Seguridad Industrial y Procesos		Gerente Financiero																
Firma:																			
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:																
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuet																
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial																
Firma:																			

Anexo 3


Perfil Asistente de facturación y cobranzas

	PERFIL DEL CARGO	Código: FRH-009 Revisión: 03 Fecha: 12/10/2015					
DATOS GENERALES							
Empresa: COMEXPORT S.A. Rol de cargo: Asistente de Facturación y Cobranzas Forma Asalariada: Semanal <input type="checkbox"/> Quincena <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>	Nivel de reporte: Jefe de Facturación y Cobranzas Nivel de supervisión: N/A						
DESCRIPCIÓN DEL CARGO							
Realizar actividades de facturación de ingresos y egresos de mercadería, y servicios complementarios..							
PERFIL PROFESIONAL							
Edad: 20 a 35 años Género: Femenino Experiencia: 1 año. Indispensable <input checked="" type="checkbox"/> No Indispensable <input type="checkbox"/>	Medio de Transporte: Moto <input type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/> Tipo Licencia de Conducción: Manejo de: Maquinarias <input type="checkbox"/> Herramientas <input type="checkbox"/> Equipos <input type="checkbox"/> Especificar: <u>Computadora, impresora, teléfono.</u> Frecuencia: Diaria <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestra <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>						
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN							
Estudios	Especialización	En curso	Concluido	Idiomas	Básico	Intermedio	Avanzado
Secundaria				Inglés	x		
Carrera Técnica				Francés			
Superior	Ing. Comercial o carreras afines.	x		Otros*			
Diplomado/Maestría							
Otros							
Otros Estudios	Básico	Intermedio	Avanzado				
Word		x					
Excel		x					
Internet	x						
Aduanas*	x						
Otros*	x						
FUNCIONES PRINCIPALES							
Revisión y envío de las facturas electrónicas							
Actualización de plan de facturación							
Reporte de notas de crédito							
Internas	Nivel organizacional con que interactúa:	Propósito					
Jefe de Facturación y Cobranza	N2	Saldos y estados contables del área.					
Coordinador DAP	N3	Información de facturación de clientes y mercaderías					
Contadora	N3	Reporte contable de los clientes					
Externas	Propósito						
Clientes	Informar requerimientos del área de Facturación.						
RESPONSABILIDADES							
Personas	N/A						
Dinero	N/A						
Activos	Computadora e impresoras						
Información	Facturas de clientes, información referente a clientes y mercadería						

COMPETENCIAS																	
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.													
1.-	Orientación a resultados	1.-	Tolerancia a la presión	1.-	N.A.												
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Iniciativa	2.-	N.A.												
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Calidad del Trabajo	3.-	N.A.												
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Adaptabilidad al cambio	4.-	N.A.												
CONDICIONES DE TRABAJO																	
Horario de Trabajo:	8:30 - 17:30	Turnos Rotativos:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>														
Puesto de Trabajo:	Fijo <input checked="" type="checkbox"/> Cambiante <input type="checkbox"/>																
Sitio de trabajo:	Oficina en Comexport S.A.																
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
RIESGO	FACTOR DE RIESGO			PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO													
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.			4													
FÍSICO	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.			4													
ERGONÓMICO	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)			4													
QUÍMICO	N.A.			N.A.													
PSICOSOCIAL	Estrés, mental, fatiga.			3													
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																	
<p style="text-align: center;">Asistente de Facturación y Cobranza</p> <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Priorización de Riesgos</caption> <thead> <tr> <th>Factor de Riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N.A.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrés, mental, fatiga.</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de Riesgo	Prioridad	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.	4	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)	4	N.A.	0	Estrés, mental, fatiga.	3
Factor de Riesgo	Prioridad																
Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.	4																
Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.	4																
Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)	4																
N.A.	0																
Estrés, mental, fatiga.	3																
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																	
Requiere:																	
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
EXIGENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUY ALTO	OBSERVACIONES											
	1	2	3	4	5												
SISTEMA INTEGUMENTARIO				X													
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL					X												
SISTEMA NERVIOSO				X													
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)					X												
SISTEMA ENDOCRINO			X														
SISTEMA CIRCULATORIO		X															
SISTEMA RESPIRATORIO				X													
SISTEMA REPRODUCTOR		X															
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																	
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
PERIÓDICOS	LABORATORIO, OPTOMETRIA																
REINTEGRO	LABORATORIO																
ESPECIALES	RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO																
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:														
Nombre:	Dennis Vizuete		Johanna Indacochea														
Cargo:	Coordinador de Seguridad y Procesos		Jefe de Facturación y Cobranza														
Firma:																	
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:														
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuete														
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial														
Firma:																	

Anexo 4

Perfil Mensajero recaudador

		PERFIL DEL CARGO		Código: FRH-009			
				Revisión: 03			
				Fecha: 12/10/2015			
DATOS GENERALES							
Empresa:		COMEXPORT S.A		Nivel de reporte: Jefe de Facturación y Cobranzas			
Rol de cargo:		Mensajero recaudador		Nivel de supervisión: N/A			
Forma Asalariada:		Semanal <input type="checkbox"/> Quincena <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Mensual con anticipo quincenal <input checked="" type="checkbox"/>					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO							
Entrega de documentos, retiro de cheques y retenciones.							
PERFIL PROFESIONAL							
Edad: 20 a 40 años		Medio de Transporte Moto <input checked="" type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>					
Género: Masculino		Tipo Licencia de Conducción:					
Experiencia: 1 año.		Manejo de: Maquinarias <input type="checkbox"/> Herramientas <input type="checkbox"/> Equipos <input type="checkbox"/>					
Indispensable <input checked="" type="checkbox"/>		Especificar: <u>Moto, teléfono.</u>					
No Indispensable <input type="checkbox"/>		Frecuencia: Diaria <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/>					
		Trimestral <input type="checkbox"/> Semestra <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>					
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN							
Estudios	Especialización	En curso	Concluido	Idiomas	Básico	Intermedio	Avanzado
Secundaria	Bachiller			Inglés	x		
Carrera Técnica				Francés			
Superior		x		Otros*			
Diplomado/Maestría							
Otros							
Otros Estudios	Básico	Intermedio	Avanzado	* Especificar: _____			
Word	x			* Especificar: _____			
Excel	x			_____			
Internet	x			_____			
Aduanas*	x			_____			
Otros*	x			_____			
FUNCIONES PRINCIPALES							
Entrega de documentos							
Retiro de cheques y retenciones							
Tramites varios							
Internas			Nivel organizacional con que interactúa:		Propósito		
Jefe de Facturación y Cobranza			N2		Entrega y retiro de retenciones		
Coordinador DAP			N3		Entrega y retiro de solicitudes previas y facturas informativas		
Contadora			N3		Retiro de estado de cuenta		
Externas				Propósito			
Clientes				Informar requerimientos del área de Facturación.			
RESPONSABILIDADES							
Personas	N/A						
Dinero	Efectivo y cheques						
Activos	Moto						

COMPETENCIAS																	
COMPETENCIAS GENERALES		COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		COMPETENCIAS SEGURIDAD Y SALUD OCUP.													
1.-	Orientación a resultados	1.-	Tolerancia a la presión	1.-	N.A.												
2.-	Comunicación efectiva	2.-	Iniciativa	2.-	N.A.												
3.-	Trabajo en equipo	3.-	Calidad del Trabajo	3.-	N.A.												
4.-	Compromiso y ética.	4.-	Adaptabilidad al cambio	4.-	N.A.												
CONDICIONES DE TRABAJO																	
Horario de Trabajo:	8:30 - 17:30	Turnos Rotativos:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>														
Puesto de Trabajo:	Fijo <input type="checkbox"/> Cambiante <input checked="" type="checkbox"/>																
Sitio de trabajo:	Oficina en Comexport S.A.																
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
RIESGO	FACTOR DE RIESGO		PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO														
MECÁNICO	Caídas de personas al mismo nivel, Caída de personas de distinto nivel, Choque contra objetos inmóviles.		4														
FÍSICO	Confort térmico por frío, contactos eléctricos indirectos baja tensión, Iluminación.		4														
ERGONÓMICO	Mala postura: posición, puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)		4														
QUÍMICO	N.A.		N.A.														
PSICOSOCIAL	Estrés, mental, fatiga.		2														
GRÁFICO DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN																	
<p style="text-align: center;">Asistente de Facturación y Cobranza</p> <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Priorización de Riesgos</caption> <thead> <tr> <th>Factor de Riesgo</th> <th>Prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caídas de personas al mismo nivel</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Confort térmico por frío</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mala postura</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N.A.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrés mental, fatiga</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>						Factor de Riesgo	Prioridad	Caídas de personas al mismo nivel	4	Confort térmico por frío	4	Mala postura	4	N.A.	0	Estrés mental, fatiga	2
Factor de Riesgo	Prioridad																
Caídas de personas al mismo nivel	4																
Confort térmico por frío	4																
Mala postura	4																
N.A.	0																
Estrés mental, fatiga	2																
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO																	
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDO																	
Requiere:																	
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
EXIGENCIAS MÉDICAS DEL PUESTO DE TRABAJO																	
EXIGENCIAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIA	ALTO	MUY ALTO	OBSERVACIONES											
	1	2	3	4	5												
SISTEMA INTEGUMENTARIO				X													
SISTEMA MUSCULAR - ESQUELETAL					X												
SISTEMA NERVIOSO				X													
SISTEMA FOTORECEPTOR (OJOS)					X												
SISTEMA ENDOCRINO			X														
SISTEMA CIRCULATORIO		X															
SISTEMA RESPIRATORIO				X													
SISTEMA REPRODUCTOR		X															
EXÁMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES																	
PRE-OCUPACIONALES	LABORATORIO, RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
PERIÓDICOS	LABORATORIO, OPTOMETRIA																
REINTEGRO	LABORATORIO																
ESPECIALES	RX LUMBOSACRO AP Y L, OPTOMETRIA																
TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL	LABORATORIO																
Descripción:	Elaborado por:		Aprobado por:														
Nombre:	Dennis Vizuet		Johanna Indacochea														
Cargo:	Coordinador de Seguridad y Procesos		Jefe de Facturación y Cobranza														
Firma:																	
Descripción:	Revisado por:		Revisado por:														
Nombre:	Dr. José Suquillo		Dennis Vizuet														
Cargo:	Médico Ocupacional		Responsable de Seguridad Industrial														
Firma:																	

Anexo 5

Modelo de entrevista

Entrevistado	
Cargo	
Años de experiencia en cargos similares	
Años del cargo en la empresa	
<p>1. ¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con instrucciones claras sobre el desempeño de sus funciones?</p> <p>2. ¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la compañía?</p> <p>3. ¿Se han presentado inconvenientes respecto a algún reclamo de clientes por errores en sus facturas?</p> <p>4. ¿Qué tan frecuentes son estos reclamos de clientes?</p> <ul style="list-style-type: none">• Diario• Una vez a la semana• Más de una vez a la semana• Una vez cada mes <p>5. ¿Cree usted que el sistema (software) de la compañía es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?</p> <p>6. ¿Se desarrollan programas de capacitaciones al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?</p>	

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año
- Nunca

7. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la facturación de sus servicios?

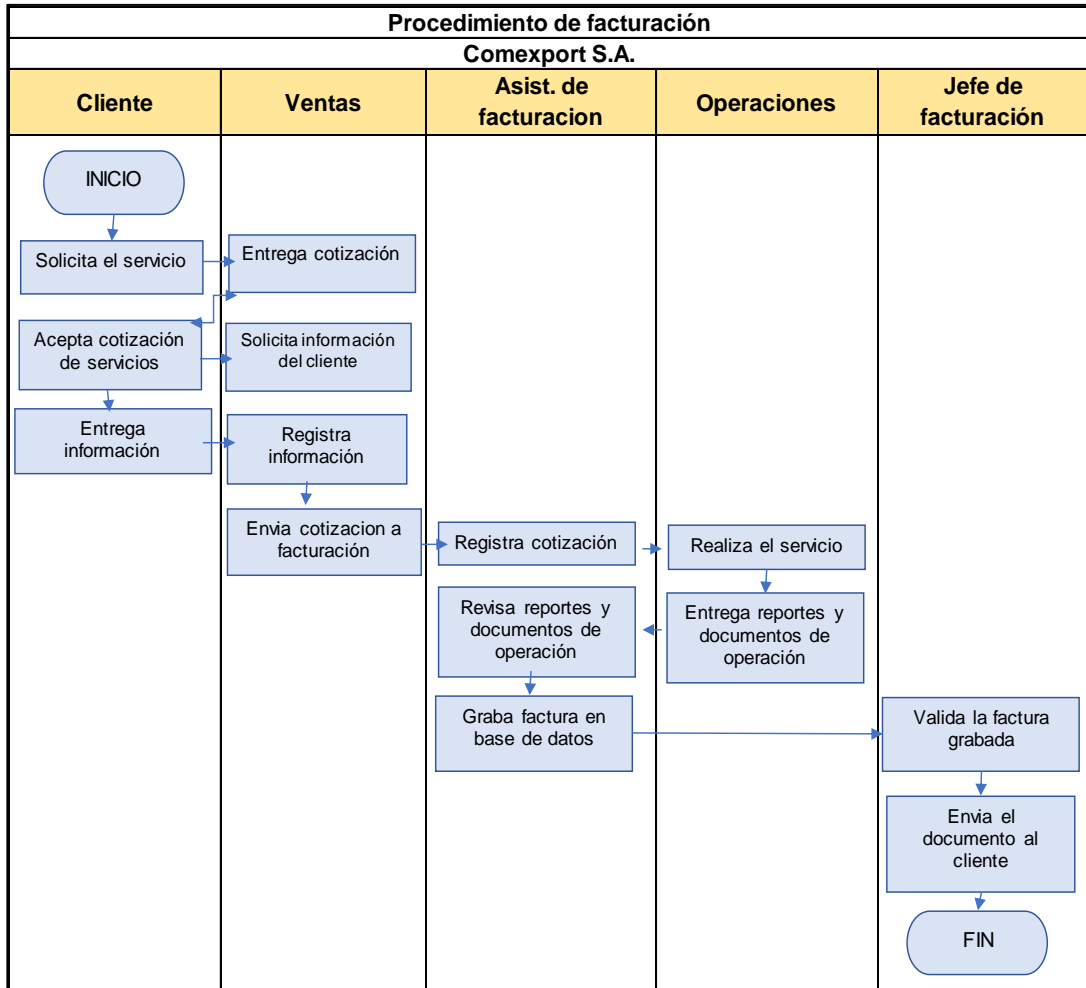
8. ¿Usted cree que la implementación de un manual de facturación para las ventas beneficiaría a su compañía?

Entrevistador:

Fecha:

Anexo 6

Manual de procesos de facturación



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para controlar las ventas de servicios dados, de la empresa Comexport S.A., en el periodo fiscal 2017?,** presentado por Venegas Salazar Diana Ruby como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

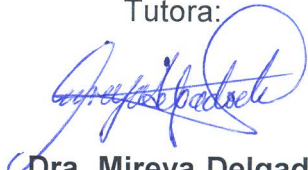
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:



Venegas Salazar Diana Ruby
Chavarria

Tutora:



Dra. Mireya Delgado

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Venegas Salazar Diana Ruby en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A." de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Venegas Salazar Diana Ruby

No. de cedula: 091927514-9



Firma





Factura: 001-003-000026845



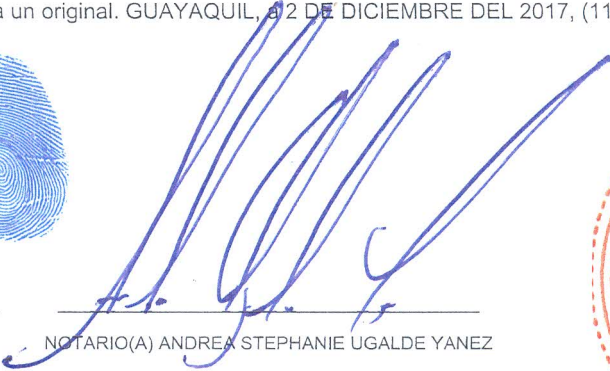
20170901043D02032

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901043D02032

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) DIANA RUBY VENEGAS SALAZAR portador(a) de CÉDULA 0919275149 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LOMAS SARGENTILLO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede TRABAJO DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, 02 DE DICIEMBRE DEL 2017, (11:13).


DIANA RUBY VENEGAS SALAZAR
CÉDULA: 0919275149




NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0919275149

Nombres del ciudadano: VENEGAS SALAZAR DIANA RUBY

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/PEDRO CARBO/PEDRO CARBO

Fecha de nacimiento: 13 DE DICIEMBRE DE 1990

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LUIS VENEGAS

Nombres de la madre: MARY SALAZAR

Fecha de expedición: 26 DE JULIO DE 2010

Información certificada a la fecha: 2 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 173-074-57415



173-074-57415

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0919275149

Nombre: VENEGAS SALAZAR DIANA RUBY

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 2 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: VERÓNICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 171-074-57416



171-074-57416

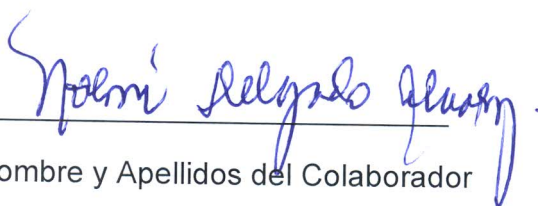


CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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


Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT


Firma