



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN  
DE LA EMPRESA EMAPA EP**

Autora: CASTRO BONILLA KARLA LUCRECIA

Tutora: Dr. C. ELENA TOLOZANO BENITES

Guayaquil, Ecuador

2018

## **DEDICATORIA**

Por todo el esfuerzo realizado en estos años, primeramente le dedico este proyecto a Dios por haberme dado la fuerza necesaria para seguir adelante dándome sabiduría y perseverancia.

A Edica Inocenta Bonilla Ortiz y Carlos Felipe Castro Alvarado, mis progenitores quienes han sabido conducirme por el camino del bien, de lo honesto, de la bondad y del respeto, a quienes profeso el mejor recuerdo, ya que gracias a sus consejos me ayudaban día a día a seguir esforzándome y cumplir con todo lo que me he propuesto.

Karla Lucrecia Castro Bonilla

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios hacedor de todo lo bueno y productivo quien con su fuerza y poder mueve al mundo para invitarnos libremente a admirar sus obras y a compartir con nuestros semejantes, la gracia de ser solidarios.

A mis padres, quienes me animaron y me ayudaron a descifrar mis dudas guiándome por el sendero del bien, apoyándome y haciendo todo lo posible para que yo pueda culminar mi carrera.

A los docentes del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano De Tecnología, quienes nos han impartido sus conocimientos tanto en lo académico como en lo que se va viviendo día a día en el ámbito laboral.

Karla Lucrecia Castro Bonilla



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

## **CERTIFICACIÓN DE LA 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: **“Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para eliminar las diferencias que existen en el sistema de cobro del área de caja de EMAPA EP ubicado en el cantón Daule en el periodo fiscal 2018?**, presentado por **Karla Lucrecia Castro Bonilla** 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:

**Castro Bonilla Karla Lucrecia**

Tutora:

**Dr. C. Elena Tolozano Benites**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karla Lucrecia Castro Bonilla, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP.**”, de la modalidad de Semi-presencial 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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Karla Lucrecia Castro Bonilla  
Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: 0941896458

## **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

---

Firma CEGESCYT



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

## **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

### **Tema**

**“Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP”**

**Autora:** Karla Lucrecia Castro Bonilla

**Tutora:** Dr. C. Elena Tolozano Benites

### **RESUMEN**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP, presentaba falencias en los procedimientos de facturación lo que ocasionaba diferencias en el sistema de cobro del área de caja. El propósito de la investigación se orientaba a diseñar mejoras a los procedimientos de facturación para eliminar las dichas diferencias entre los valores a pagar que decían las facturas de cobros con las cuales se presentaban los usuarios a cancelar en la caja y el valor que registraba el sistema de cobro del área de caja de la empresa EMAPA EP. Como parte de la metodología de investigación que se trabaja los tipos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional y la técnica utilizada fue análisis documental. Entre las conclusiones más relevantes a la cual se llegó es que los principales problemas que se presentan en la empresa son provocados por falta de capacitación y de actualización por parte de los empleados de la empresa, el programa de capacitación ayudará a minimizar los errores que se cometen al momento de realizar el registro en el sistema contable. Se propone un plan de capacitación con una posible alternativa de solución a la problemática planteada.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

## **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

### **Tema**

**“Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP ”**

**Autora: Karla Lucrecia Castro Bonilla**

**Tutora: Dr. C. Elena Tolozano Benites**

### **ABSTRACT**

**The Public Company of Drinking Water and Sewerage of Daule EMAPA EP, presented shortcomings in the billing procedures which caused differences in the cash collection system. The purpose of the research was to design improvements to the billing procedures to eliminate the said differences between the amounts to be paid that said the billing invoices with which the users were presented to pay at the cash register and the value recorded by the system. of collection of the box area of the company EMAPA EP. As part of the research methodology that works the types of descriptive, explanatory and correlational research and the technique used was documentary analysis. Among the most relevant conclusions reached is that the main problems that arise in the company are caused by lack of training and updating by employees of the company, the training program will help to minimize errors that are they make the comment of making the registration in the accounting system. A training plan is proposed with a possible alternative solution to the problem posed.**

## ÍNDICE DE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iv
Certificación aceptación del tutor .....	iv
Claúsula de autorización.....	v
Certificación aceptación CEGESCIT.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix
Índice de figuras.....	VIII
Índice de cuadros.....	VIIIiii

### **CAPÍTULO I**

#### **ELPROBLEMA**

##### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto .....	i
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema .....	3
Variables de la investigación .....	3
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**  
**FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales .....	8
La información financiera .....	8
Características de la información financiera .....	9
Postulados básicos de la información financiera .....	10
La contabilidad.....	11
Aspectos fundamentales de la contabilidad.....	12
Tipos de contabilidad .....	13
Generalidades del área de caja .....	15
Sistema de Cobro .....	17
Procedimientos de facturación.....	17
<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....</b>	<b>18</b>
Constitución Política del Ecuador .....	18
Plan Nacional del Buen Vivir.....	20
Facturación electrónica.....	20
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>DEFINICIONES CONCEPTUALES .....</b>	<b>24</b>

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**  
**PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

Historia de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP.....	26
Misión .....	26
Visión .....	27

Objetivos .....	27
Valores.....	29
Políticas .....	29
Organigrama .....	30
Categoría ocupacional de los trabajadores.....	31
Diseño de la Investigación .....	31
Tipo de Investigación .....	32
Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	34
Procedimiento de la investigación.....	36

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Analizar los procedimientos de facturación.....	37
Establecer las causas de las falencias del procedimiento de facturación...44	
Proponer mejoras del procedimiento de facturación .....	45
Plan mejora.....	46
Desarrollo de la propuesta .....	47
Estructura del plan de capacitación .....	48
Conclusiones .....	49
Recomendaciones .....	50
Bibliografía .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
<b>Figura 1:</b> Marco conceptual de la información financiera .....	10
<b>Figura 2:</b> Logo de EMAPA EP .....	26
<b>Figura 3:</b> Organigrama de la empresa .....	30
<b>Figura 4:</b> Medidor de agua potable .....	38
<b>Figura 5:</b> Indicadores de consumo .....	38
<b>Figura 6:</b> Registro de Venta .....	40
<b>Figura 7:</b> Comprobante de pago .....	41
<b>Figura 8:</b> Asiento contable de la facturación .....	42
<b>Figura 9:</b> Estructura del plan de capacitación .....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Páginas
<b>Cuadro 1:</b> Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos	28
<b>Cuadro 2:</b> Objetivos estratégicos de la EMAPA EP .....	28
<b>Cuadro 3:</b> Categoría ocupacional de los trabajadores .....	31
<b>Cuadro 4:</b> Falencias en el proceso de facturación.....	44
<b>Cuadro 5:</b> Denominación, causa y mejora de los problemas .....	45
<b>Cuadro 6:</b> Plan de Mejora .....	46

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Contabilidad es el arte de coleccionar, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias de los varios intereses que se afectan por las operaciones de una empresa. (Jr., 1963)

la contabilidad, en su aplicación práctica, constituye un conjunto de trabajos materiales e intelectuales que se reflejan a través de instrumentos idóneos, sistemática y armónicamente estructurados y organizados para servir para servir, conocer, iluminar, demostrar, prever y censurar una gestión económico administrativa. (Guajardo & Andrade, 2008)

Se define a la factura como un documento fechado, que otorga el vendedor de un bien o servicio al comprador, en donde se expresan datos como los nombres del vendedor y del comprador, la cantidad, el precio, la descripción de las mercancías vendidas o clase de servicio prestado. (Romero, 2004)

La factura es un documento en el que se incluye toda la información de una operación de compraventa de un bien o servicio, sirve también de comprobante de la operación. (Romero, 2004)

El termino facturación hace referencia a la entrega por parte del vendedor de estas facturas y su posterior recepción por el comprador, también se puede referir a los ingresos de una empresa por ventas o prestación de servicios durante un determinado periodo de tiempo. (Zabala, 2004)

En el caso de las empresas de agua potable la facturación es un documento único que refleja de forma parcial o total el estado de la cuenta de cada usuario en un periodo determinado, en el cual se registra el consumo

estimado y las tarifas asociadas para cada intervalo de este, y su respectiva cobranza que se realiza regularmente cada cierto tiempo. (propia, 2017)

En la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP el proceso de facturación contabiliza los consumos de agua potable y alcantarillado, también en este se aplican las tasas correspondientes para así proceder a su cobranza, lo cual permite que con esto se puedan cubrir los costos operativos, costos de mantenimiento y costos de administración, y a su vez cubrir parcialmente las inversiones para la expansión de red, renovación de plataformas y adquisición de equipos que permitan ampliar y mejorar la atención del usuario que goce de dicho servicio.

### **Situación conflicto**

La problemática se presenta en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP, donde el proceso de factura inicia con la toma de lectura del medidor, que es ingresado al sistema por el personal del departamento comercial, generándose el documento que posteriormente se entrega al usuario del servicio y creando las cuentas por cobrar en el departamento de caja, quienes emiten un comprobante de pago a las personas que cancelan sus facturas en ventanilla.

El problema se genera en el procedimiento de la facturación del servicio que no contempla la actualización de los valores a pagar por los usuarios producto de los reclamos que estos realizan por errores en las lecturas.

Otro inconveniente es que luego de emitida la factura, se ingresan valores a cobrar por los usuarios que incrementa el monto de sus pagos y estos no son informados, ocasionando diferencias en más y en menos entre los valores que aparecen en el sistema al personal de caja y los montos que se reflejan en las facturas que presentan los usuarios al momento del pago.

Se considera que el departamento financiero debería ser el encargado de la realización del procedimiento de facturación ya que por estos generan problemas en la elaboración de los estados financieros u otra información financiera que sirva para la toma de decisiones gerenciales apropiadas.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Contable

**Área:** Facturación

**Aspecto:** Procedimiento, Sistema de Cobro, Caja

**Contexto:** Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Daule

**Año:** 2018

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para eliminar las diferencias que existen en el sistema de cobro del área de caja de EMAPA EP ubicado en el cantón Daule en el periodo fiscal 2018?

### **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Procedimientos de facturación

**Variable dependiente:** Sistema de cobro

## **Evaluación del problema**

**Delimitado:** el presente trabajo se llevará a cabo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP de Daule, en la cual presentaremos una propuesta de mejora en los procedimientos de facturación.

**Evidente:** en la problemática que se presenta en la EMAPA EP, se reconoce evidentemente una falta de comunicación entre el departamento comercial y el departamento de tesorería.

**Claro:** lo que se ha planteado en este proyecto para la mejora en los procedimientos de facturación de la EMAPA EP, se lo ha hecho de una manera clara y concisa, para su fácil entendimiento.

**Congruente:** el tema que se ha propuesto en esta investigación va relacionado con la contabilidad porque se indica cómo se debe realizar un correcto procedimiento de facturación en las empresas.

**Viable:** el presente trabajo es muy factible porque cuenta con la aprobación y total apoyo del gerente y demás servidores de la EMAPA EP, para así poder llevar a cabo con todo lo que se ha planteado en esta investigación.

**Relevante:** lo que se va a plantear en este proyecto es de vital importancia porque así, se van a eliminar las diferencias que existen en el sistema de cobro del área de caja de la EMAPA EP, y así los usuarios queden satisfechos al momento de cancelar sus respectivas planillas.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Diseñar mejoras a los procedimientos de facturación para eliminar las diferencias que existen en el sistema de cobro del área de caja de la empresa EMAPA EP.

## **Objetivos específicos**

- Documentar científicamente aspectos relacionados a la contabilidad orientados a los procedimientos de facturación
- Diagnosticar el procedimiento actual que se sigue en la facturación de la empresa EMAPA EP
- Priorizar las causas raíz que ocasionan las diferencias en el sistema de cobro del área de caja para proponer las mejoras al procedimiento de facturación.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo está orientado para que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP mejore los procedimientos de facturación y así evitar que existan las diferencias que al momento presenta dicha empresa.

El presente trabajo es de vital importancia porque de esta manera se lograría disminuir en gran cantidad las diferencias que existen en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP, para esto es importante establecer diferentes estrategias para que así se puedan mejorar los procedimientos de manera eficaz y eficiente y a su vez alcanzar de manera satisfactoria los objetivos planteados.

El resultado práctico de la presente investigación resulta muy conveniente ya que a través de ello se podrá eliminar parcial o totalmente las diferencias que se están presentando entre el departamento de facturación y el sistema de cobro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP, al desarrollar mejoras para al procedimiento de facturación.

Mediante la realización de este trabajo los principales beneficiados serían los usuarios ya que de esta manera no habría inconvenientes al momento que ellos se acerquen a cancelar sus respectivas facturas, y con ellos también la institución porque así tendrá una mejor imagen ya que brindarían un mejor servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **Antecedentes históricos**

En las culturas antiguas, tales como Egipto, Grecia, Roma, etc. se llevaba un control de los patrimonios del estado y de las grandes familias, registrándose, por ejemplo, las cantidades de grano de los almacenes. De manera similar, la aparición en la Edad Media de los mercados locales generó el nacimiento de las aduanas, las cuales controlaban el tránsito de mercancías que circulaban de una localidad a otra. En uno y otro caso, se trataba de normas primitivas de contabilidad. (Guajardo & Andrade, 2008)

La potencia alcanzada entre los siglos XVI y XVIII por las grandes naciones centralistas europeas, basadas en la monarquía absoluta, hizo del Estado una especie de enorme empresario comercial e industrial en el siglo XVIII. (Océano, 1991)

Especialmente, los mercantilistas de esa época introdujeron la conciencia del registro de las actividades económicas y los primeros ministros eran ya hombres que a la visión política debían sumar una visión económica, y para poseer esta última era necesario que dispusieran de una base documental precisa. (Océano, 1991)

Con el despegue de la Revolución Industrial, a principios del siglo XIX, y el florecimiento de las empresas privadas de la manufactura y comerciales, se evidenció la necesidad de crear la función específica de la contabilidad, con los especialistas adecuados para desarrollarlas. La riqueza de las naciones, había dicho Adam Smith, era el beneficio. Pero para conocer exactamente ese beneficio era indispensable un control y el control

requería el registro, y sobre el registro se elaboraba la <filosofía empresarial>. Fue pues, de ese modo como nació la contabilidad moderna, cuya complejidad ha sido pareja a la economía. (Océano, 1991).

Durante varios años, la mejor forma de llevar un control de los gastos realizados por las empresas era la impresión de facturas, aunque esto también representaba más gasto en lo que se refiere a impresiones, ocupaba mucho espacio porque se generaban más archivos físicos. (Caballero, 2013)

Hace ya más de una década se implementó el sistema de facturación electrónica o también es llamada como comprobante fiscal digital, desde esa fecha hasta la actualidad son miles de transacciones electrónicas que se han venido realizando y aun continua creciendo el número de empresas que implementan este sistema de facturación electrónica. (Caballero, 2013)

Con el paso del tiempo los contribuyentes se van dando cuenta que este sistema es más sencillo, rentable y más práctico, así disminuyen tiempo, costos y el esfuerzo humano, el ahorro de emisión y gestión de facturas va dependiendo del tamaño de la empresa. (Caballero, 2013)

Se concluye que las empresas que utilizan el sistema de facturación electrónica reducen los gasto de papelería, de espacio para guardar archivos anteriores, seguridad en los documentos actuales, tiempo de gestión y apresuran la toma de decisiones. (Caballero, 2013)

Adicional a esto las facturas electrónicas cuentan absolutamente con todos los requisitos legales de seguridad establecidos por las autoridades fiscales, respaldando la certeza de su origen y la integridad de su contenido.

Las principales causas para que se origine la facturación electrónica fueron las siguientes:

- a) Batallar la evasión fiscal.

b) Disminuir la tala de árboles y así proteger el medio ambiente.

Otro punto que ocasionó la implementación del sistema de facturación electrónica fue que así se puede agilizar los procesos administrativos reducir gastos por la emisión de las facturas físicas y el almacenamiento de estos documentos impresos en papel. (Caballero, 2013)

La diferencia que existe entre la factura tradicional y la factura electrónica es que en la facturación electrónica se usan soportes informáticos para su almacenamiento en lugar de soportes físicos. (Caballero, 2013)

## **Antecedentes referenciales**

### **La información financiera**

El principal objetivo de la información financiera es suministrar información financiera real y relevante sobre la institución que informa que sea útil a los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para la toma de decisiones sobre el manejo de los recursos que la entidad posee. (IFRS, 2015)

Entre esas decisiones están involucrados los procesos de comprar, vender, aumentar o mantener el patrimonio e instrumentos de deuda y proporcionar o liquidar préstamos y otras formas de crédito. La decisión que los inversionistas tomen sobre estas cuestiones depende directa y en gran manera de la rentabilidad que esperan recibir producto de tales inversiones. (IFRS, 2015)

Por lo tanto, la importancia de la información financiera fiable queda revelada al conocer la magnitud de las decisiones a las que los acreedores se enfrentan. El éxito de tales decisiones dependerá de la salud financiera de la empresa revelada por los estados financieros que el departamento de la contabilidad emite.

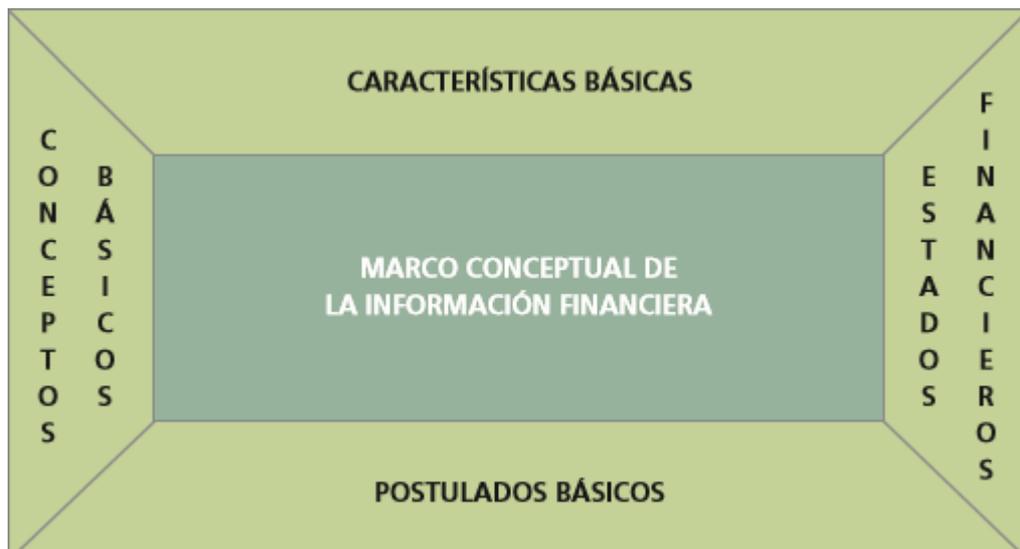
## Características de la información financiera

Se espera que la información financiera que se presenta en los estados financieros represente fielmente, en números, la salud de la entidad, de manera que los datos sean fiables y útiles para los respectivos usuarios. Por lo tanto, los organismos reguladores han determinado algunas características que toda información en el ámbito contable debe poseer, la cuales se mencionan en el “Marco Conceptual para la información Financiera” emitida por International Financial Reporting Standards y las cuales se enumeran a continuación (IFRS, 2015):

- **Relevancia.**-esta característica indica que la información financiera tiene la capacidad de influir en las decisiones tomadas por los usuarios. Otro lado, la relevancia implica que el valor predictivo, es decir, se emplea la información para predecir valores futuros. Adicionalmente, la información financiera debe tener valor confirmatorio si proporciona información (confirma o cambia) sobre evaluaciones anteriores. (IFRS, 2015)
- **Materialidad.**- se revela esta característica cuando la omisión o expresión inadecuada de la información financiera puede en las decisiones que los usuarios de la información pueden adoptar. (IFRS, 2015)
- **Representación fiel.**- una representación fiel de la información financiera revela la esencia de un fenómeno económico, es decir, su origen y el contexto que llevó a que se desarrolle de tal manera que se refleje completa, neutral y libre de error. (IFRS, 2015)
- **Comparabilidad.**- es una característica cualitativa que permite determinar y entender las semejanzas y discrepancias entre las partidas contables. (IFRS, 2015)
- **Verificabilidad.**- a través de esta cualidad se asegura que la información financiera representa fielmente los fenómenos que pretende representar, de tal manera que observadores externos e

independientes podrían alcanzar un acuerdo de que una representación particular es una representación fiel. (IFRS, 2015)

- **Comprensibilidad.**- es característica se logra al clasificar, caracterizar y presentar la información de forma clara y concisa de tal manera que sea entendible para los usuarios que la están utilizando. (IFRS, 2015)



**Figura 1:** Marco conceptual de la información financiera  
**Fuente:** (Guajardo & Andrade, 2008)

### **Postulados básicos de la información financiera**

Los postulados que se enunciarán a continuación son las bases sobre las cuales debe funcionar el sistema de información contable, los postulados básicos sirven como guía para explicar “en qué momento” y “cómo” deben reconocerse los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad, por lo que son, en consecuencia, esencia misma de las normas particulares. Los postulados básicos se enumeran de la siguiente manera mostrada en la NIF A-2 (IFRS, 2014):

- **Sustancia económica.**-este postulado indica que la información financiera debe reflejar la esencia económica de la institución emisora la cual debe prevalecer en el reconocimiento contable con el fin de incorporar los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad, de acuerdo con su realidad económica y no sólo en atención a su forma jurídica, cuando una y otra no coincidan. (IFRS, 2014)
- **Entidad económica.**- es aquella unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, materiales y financieros (conjunto integrado de actividades económicas y recursos), conducidos y administrados por un único centro de control que toma decisiones encaminadas al cumplimiento de los fines específicos para los que fue creada; la personalidad de la entidad económica es independiente de la de sus accionistas, propietarios o patrocinadores. (IFRS, 2014)
- **Negocio en marcha.**- Este postulado consiste en asumir que la permanencia de una organización económica en el mercado no tendrá límite o fin. Por lo tanto, permite admitir, salvo prueba en contrario, que la entidad continuará operando por tiempo indefinido, por lo que no resulta válido usar valores de liquidación, es <sup>decir</sup>, de remate, al cuantificar sus recursos y obligaciones. Por ejemplo, una empresa cuya actividad comercial sea la compra y venta de mercancía habitualmente procedería a vender esta última tratando de cubrir sus costos y obteniendo una utilidad razonable. (IFRS, 2014)

## **La contabilidad**

Para obtener la solución óptima a los problemas planteados en el presente proyecto de investigación, es imprescindible tener las bases teóricas que permitan al investigador contar con los conocimientos necesarios para entender el contexto en el que se desarrolla el problema y de esta manera

orientar la investigación a obtener resultados relevantes. Por lo tanto, a continuación se presentan algunos conceptos que servirán para lograr lo mencionado.

Por un lado, Castro (2014) menciona que la Contabilidad es la ciencia de clasificar, registrar y resumir en forma clara, precisa y detallada, las operaciones y transacciones que son de carácter financiero contable, así como el de interpretar sus resultados los cuales servirán para la toma de decisiones por parte de los directivos de la entidad.

Por otro lado, Ravelo (2014) menciona que “la Contabilidad es una Ciencia aplicada que permite medir la riqueza de una empresa desde su creación y como con el tiempo esta puede cambiar, además es un conocimiento que puede ser demostrado con argumentos sólidos y convincentes y no es una suposición de hechos sin relevancia alguna”.

Finalmente, se define a la contabilidad como una disciplina controladora de todas las transacciones económicas en las que se encuentra involucrado el hombre como individuo en la sociedad, registra al mismo tiempo la interacción hombre-sociedad en todo lo concerniente a los aspectos socioeconómicos. (Suarez, 2014)

### **Aspectos fundamentales de la contabilidad.**

La contabilidad es un conjunto de conocimientos y funciones referentes a la sistemática iniciación, la comprobación de autenticidad, la clasificación, el registro, el procesamiento, el resumen, el análisis, la interpretación y el suministro de información confiable, relativa a las transacciones y acontecimientos de índole financiera, requeridos para la administración y operación de una empresa y para la preparación de informes que deben rendirse para cumplir con las responsabilidades derivadas de mandatos encomendados y de índole diversa. (Contabilidad, 2017)

El objetivo principal de la contabilidad es conocer sobre la situación económica – financiero en un tiempo determinado que generalmente es de

un año, también analizar e informar sobre los resultados obtenidos y así poder tomar decisiones que vayan de la mano a los intereses de la empresa. (Contabilidad, 2017)

La contabilidad es de vital importancia y debe ser llevada de forma obligatoria por todas las empresas públicas, privadas y autónomas de acuerdo como lo dispone la ley, además permite conocer con exactitud la real situación económica – financiera de la empresa; si no se llevase contabilidad no se conociera la situación de la empresa, cuanto nos deben o cuanto es lo que debemos, cual es el volumen de las compras, ventas y gastos; solo se obtiene una idea aproximada de la situación económica - financiera de la empresa o sea en forma empírica. (Eumed, 2015)

### **Tipos de contabilidad**

El propósito básico de la contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas potenciales, clientes, administradores, gobierno, etc.). En consecuencia, como la contabilidad sirve a un conjunto de usuarios, se originan diversas ramas o subsistemas. (Mendoza & Ortiz, 2016)

La contabilidad se clasifica de la siguiente manera:

1. Contabilidad Administrativa
2. Contabilidad Financiera
3. Contabilidad Fiscal

### **Contabilidad Administrativa**

Todos los instrumentos del sistema de información administrativa se reúnen en la contabilidad administrativa, la cual es un sistema de información al servicio de las insuficiencias internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación, organización, dirección

y control, así como la toma de decisiones por parte de los directivos. (Guajardo & Andrade, 2008)

Entre los usos más representativos de esta herramienta se encuentra la elaboración de presupuestos, la fijación de costos de producción y la evaluación de la eficiencia de las diferentes áreas operativas de la organización. (Mendoza & Ortiz, 2016)

Este tipo de contabilidad resulta indispensablemente útil para los usuarios internos de la institución, como directores generales, gerentes de área, jefes de departamento los cuales son los encargados de la toma de decisiones que impliquen ajustes administrativos (Mendoza & Ortiz, 2016)

### **Contabilidad Financiera**

Este tipo de contabilidad está compuesto por un conjunto de elementos tales como políticas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc. Que conforman la guía por la cual los procesos contables deben de regirse. (Mendoza & Ortiz, 2016)

A este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que enuncia en términos cuantitativos y monetarios las actividades comerciales que ejecuta una entidad, así como determinados sucesos económicos que le afectan, con el propósito de suministrar información útil, segura y confiable a usuarios externos e internos para la toma de decisiones.

Este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información contable.

### **Contabilidad fiscal**

La contabilidad fiscal o gubernamental es un sistema de información planteado para dar seguimiento y cumplimiento a las obligaciones

tributarias de las empresas respecto de un usuario específico: el fisco, estado o gobierno. (Finanzas, 2015)

Por otro lado, las autoridades del gobierno les interesan contar con información financiera de las diferentes compañías para medir el monto de la utilidad que hayan obtenido como producto de sus actividades y así poder fijar la cantidad de impuestos que les corresponde pagar de acuerdo con las leyes en vigor. La contabilidad fiscal es útil sólo para las autoridades gubernamentales.

### **Generalidades del área de caja**

Los responsables para que se lleven a cabo todas las normas, políticas y procedimientos de control que son necesarios para proteger los recursos financieros de las entidades, es el departamento de Tesorería. (Curi, 2015)

En dicho departamento atienden de manera rápida y eficaz todas las peticiones de pago adquiridos por los servicios que prestan los proveedores de la empresa, esto lo establece en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público. (Curi, 2015)

Las funciones que se realizan en el Área de Tesorería de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP son las siguientes:

1. Realizar el pago a proveedores.
2. Realizar el pago de nómina del personal.
3. Elaborar informes sobre el estado de posición financiera de las cuentas bancarias.
4. Controla la disponibilidad de las cuentas bancarias, cheques y realiza conciliaciones bancarias mensualmente.

5. Elaboración de pólizas de ingresos y todo lo relacionado con el cierre diario de las ventanillas de la caja general.
6. Verificar que toda la documentación de salida de efectivo cumpla con todos los requisitos.
7. Verifica los cheques recibidos, verificando la identidad del receptor y beneficiario, en este punto todos los cheques que entran en la empresa deben estar certificados.
8. Enviar al área de contabilidad toda la información que se recibe a diario; sobre las operaciones bancarias, ingresos (pago de planillas de agua, pago por tasas de servicios administrativos) con sus respectivos documentos habilitantes originales, y así se pueda garantizar el registro de la contabilidad de la empresa.

La función principal que realiza un cajero es la de comprobar y revisar el dinero que ingresa en la empresa por los diferentes servicios.

Para el cierre de caja diario, el cajero debe organizar y clasificar toda la documentación recibida en el día, en el caso de los cajeros de la EMAPA EP debe organizar todos los comprobantes de pago emitidos, los cheques recibidos, estados de cuenta por las transferencias bancarias; el total de estos documentos deben coincidir con el valor que sale en el sistema de cobro. (Curi, 2015)

Luego de esto el Tesorero se encarga de verificar toda esta información dada por los cajeros e informar si existe alguna informalidad en el cuadro diario. Una vez culminado todo ese proceso se procederá a la impresión de los reportes de ingresos los cuales serán enviados al área de Contabilidad.

El objetivo principal de un cajero es cumplir a cabalidad con todos los procedimientos y normas, con el propósito de no cometer fallas o errores en las actividades que realizan diariamente y así ayudar en las labores de auditoría. (Curi, 2015)

### **Sistema de Cobro**

Toda empresa tiene su propio sistema de cobro, en el caso de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP se utiliza un sistema llamado AQUA, este permite al cajero acceder a los valores de las planillas a cancelar por los usuarios y también verificar todo tipo de información; como lo son todos los pagos que realiza cada usuario, en qué fecha se los realizó, cuanto son los metros cúbicos de agua consumidos mensualmente, si tienen convenios de pagos.

Adicional a esto el sistema de cobro no solo sirve para los pagos de las planillas de agua; sino también, para el pago de tasas por servicios administrativos de empresas que van de la mano a EMAPA EP, cobro de certificados de no adeudar a la empresa que son pedidos por los mismos usuarios que gozan del servicio de agua potable y alcantarillado y así presentarlos a la Ilustre Municipalidad del Cantón para el pago de sus predios.

### **Procedimientos de facturación**

#### **Factura**

Una factura es un documento legal que sirve para demostrar que una persona natural o jurídica ha realizado la compra o venta de un bien o servicio (Conceptos y Definiciones, 2015).

En una factura se reflejan datos importantes tales como: Identificación del vendedor, identificación del comprador, secuencia de la factura, detalle de la dirección del consumidor, fecha de emisión, lugar de emisión, descripción

de los bienes o servicios vendidos, detalle del consumo del mes, cantidad y precio de los bienes o servicios vendidos e impuestos de ley. (Conceptos y Definiciones, 2015)

El procedimiento de facturación en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP, inicia desde la toma de lectura en los medidores de agua con los que cuentan cada usuario de los distintos sectores del cantón Daule, para así realizar las mediciones de consumo mensual de este servicio básico.

En esto los encargados de tomar la lectura en cada medidor tienen que proporcionar la siguiente información:

1. Número de medidor
2. Dirección exacta, incluye sector y manzana
3. Nombres de los usuarios
4. Clave catastral
5. Lectura anterior
6. Lectura actual
7. Alguna observación que hayan encontrado referente con el medidor

Luego de ello el personal del área técnica que son los responsables de la toma de lectura, entregan su información en el departamento comercial, donde el personal de facturación empieza a emigrar la información al sistema para que así se den los valores a cancelar de cada usuario por el consumo de agua potable.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución Política 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.

Formas de organización de la producción y su gestión

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 auto sustento, 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.

## **Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

## **Facturación electrónica**

### **¿Qué es y para qué sirve?**

La facturación electrónica es otra forma de emisión de comprobantes de venta que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor. (SRI, 2014)

## ¿Qué es un comprobante electrónico?

Un comprobante electrónico es un documento que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para todos comprobantes de venta, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. (SRI, 2014)

Un comprobante electrónico tendrá validez legal siempre que contenga una firma electrónica.

### Beneficios

- Tiene la misma validez que los documentos físicos.
- Reducción de tiempos de envío de comprobantes.
- Ahorro en el gasto de papelería física y su archivo.
- Contribuye al medio ambiente, debido al ahorro de papel y tintas de impresión.
- Mayor seguridad en el resguardo de los documentos.
- Menor probabilidad de falsificación.
- Procesos administrativos más rápidos y eficientes.

### Sector Público

**Cuadro 1:** Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos.

GRUPO	FECHA DE INICIO	SUJETOS PASIVOS
1	A partir del 1 de enero 2015	Empresas públicas y empresas de servicios públicos.
		Entidades del Sector Público Financiero.
		Empresas de economía mixta
2	A partir del 1 de abril 2015	Organismos y entidades de la Función Ejecutiva.
		La Asamblea Nacional.
		Organismos y entidades de la Función Judicial; con excepción de sus organismos auxiliares mencionados en el Art. 178 de la Constitución de la República del Ecuador.
		Organismos y entidades de la Función de Transparencia y Control Social.
		Organismos y Entidades de la Función Electoral.

		Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas.
3	A partir del 1 de julio 2015	Los organismos y entidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, incluidas las mancomunidades conformadas por los mismos. Los organismos y entidades públicas no descritas en ninguno de los grupos señalados anteriormente.

Fuente: Portal SRI

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**Variable independiente:** Procedimientos de facturación

El procedimiento de facturación tiene como finalidad decretar los lineamientos y pasos necesarios para la difusión de facturas en las Empresas de Propiedad Social, además de fijar las responsabilidades de cada uno de los miembros que participan en las diferentes labores que se desprenden de este proceso en aras de conseguir una gestión eficaz y efectiva del mismo. (propia, 2017)

**Variable dependiente:** Sistema de cobro

La manera de cobro depende en gran volumen de la tipología del usuario, de las tradiciones del lugar, del dominio negociador del usuario, o del ánimo comercial que pueda ejercer el proveedor sobre el comprador. Se tiene que elegir de manera correcta el sistema de cobro que se va a utilizar, ya que algunos de los sistemas alargan el cobro de las facturas. (propia, 2017)

En algunos casos es recomendable que el sistema de cobro en las empresas sea practico, eficaz y que de la facilidad a los usuarios de poder cancelar sus facturas.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Autenticidad:** en términos contables se refiere a autenticidad cuando las transacciones, libros diarios, mayorización, balances estén de manera correcta, adicional la autenticidad determina el valor de los objetos. (Vidales, 2015)

**Control:** el control es la principal labor administrativa en todas las entidades, control en términos contable significa un procedimiento para mantener la autenticidad en todos los procesos contables y contabilización de ellos. (Vasconez, 2002)

**Financiera:** la palabra financiera es un vocablo que muestra una utilización reiterada en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los usos que más recibe la palabra es precisamente para designar a todo aquello referente y relacionado del mundo de las finanzas.

**Negocios:** negocio es una ejecución que va vinculada con la venta de bienes y servicios, con la finalidad que tanto el comprador como el vendedor se beneficien. Cuando los negocios que emprende una persona natural dan resultados satisfactorios suelen crearse una empresa.

**Medidor de agua potable:** es un artefacto que permite contabilizar la cantidad de agua que pasa a través de él y es utilizado en las instalaciones residenciales, comerciales e industriales para realizar los cobros pertinentes a los usuarios del mismo. (Emapa, 2015)

**Planificar:** consiste en la elaboración de diversos pasos a seguir utilizando diferentes herramientas, para así llegar a cumplir los objetivos, las actividades o metas trazadas de una manera uniforme y detallada.

**Proveedores:** se les llama proveedores a personas o empresas que se encargan de abastecer de algún bien o servicio a la entidad que requiera de sus servicios.

**Procedimientos:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para poder lograr un objetivo. (Méndez & Palazon, 2015)

**Presupuesto:** el presupuesto consiste en los ingresos o gastos que se dan en la actividad económica de una empresa, este es un mecanismo que se realiza anualmente en las empresas e instituciones públicas o privadas, cuya finalidad es cumplir con lo propuesto. (Goxens, 2000)

**Pólizas:** es un documento en el cual una persona desea realizar un contrato de seguro en alguna entidad bancaria o alguna compañía de seguros.

**Prestación de servicios:** se refiere a la actividad de prestar algún servicio mediante un acuerdo entre ambas partes, las prestaciones de servicios deben estar concretadas mediante un contrato.

**Tesorería:** es el área de una empresa en la que se ejecutan las acciones vinculadas con las operaciones de flujos monetarios. Implica, básicamente, los trámites de la caja y los múltiples trámites bancarios. (Herrera, 2001)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

##### **Historia de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP.**

La Ilustre Municipalidad del Cantón Daule crea mediante ordenanza del 15 de marzo del 2002 y viernes 22 de marzo del 2002 la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Daule con personería jurídica de derecho público y autonomía administrativa, patrimonial, financiera, operativa y técnica con la finalidad de prestar servicios de agua potable y alcantarillado, dentro del Plan Cantonal de Desarrollo. El 11 de noviembre del 2011 se crea la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Daule (EMAPA EP) mediante Ordenanza Municipal aprobada en segunda instancia y publicada en la Gaceta Oficial Municipal N.- 08 del 14 de noviembre del 2011.

##### **Logo de la EMAPA EP**



**Figura 2:** Logo de EMAPA EP  
**Fuente:** Archivos de la empresa

##### **Misión**

La EMAPA EP, tiene como misión dotar con calidad a los ciudadanos dauleños los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de las normativas sanitarias y ambientales vigentes, de acuerdo al buen vivir,

garantizando la confiabilidad y operatividad de los sistemas, haciéndolos eficientes, oportunos y accesibles.

## **Visión**

La EMAPA EP, para el 2017, será una empresa eficiente que dote en un 80% del servicio de agua potable y alcantarillado con calidad, continuidad, responsabilidad y compromiso social y ambiental a los habitantes del Cantón Daule, mediante recursos humanos, económicos y técnicos disponibles, garantizando la sostenibilidad de nuestra gestión.

## **Objetivos**

### **Objetivos de la planificación**

La EMAPA EP para lograr la consecución de la Visión se han formulado objetivos estratégicos que abarquen los aspectos considerados en ésta y en la Misión, sobre todo orientados a garantizar el acceso, disponibilidad, continuidad y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía Dauleña para alcanzar y mantener la sostenibilidad de los servicios con equidad social.

### **Objetivos estratégicos institucionales**

1. Fortalecer la empresa con recursos tecnológicos, humanos y técnicos.
2. Elevar la productividad con talento humano calificado y comprometido con la empresa y la sociedad.
3. Desarrollar políticas financieras que permitan la sostenibilidad de la empresa.
4. Lograr la satisfacción del cliente con la entrega eficiente y continua de los servicios.
5. Dotar del servicio de agua potable y alcantarillado a toda la jurisdicción del Cantón Daule.

**Cuadro 2:** Objetivos estratégicos de la EMAPA EP

<b>PERSPECTIVAS</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>COMUNIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar la satisfacción del cliente con la entrega eficiente y continua de los servicios.</li> <li>2. Asegurar la disponibilidad de los servicios.</li> </ol>
<b>FINANCIERA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alcanzar la sostenibilidad de la empresa con equidad social.</li> </ol>
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimizar la operación y mantenimiento de infraestructura.</li> <li>2. Reducir el agua no contabilizada.</li> <li>3. Aumentar y mejorar la infraestructura de los servicios.</li> <li>4. Mejorar la recaudación.</li> <li>5. Mejorar los procesos empresariales y la eficiencia laboral.</li> <li>6. Mejorar la atención al cliente.</li> <li>7. Reducir el consumo por conexión doméstica en servicio.</li> <li>8. Incrementar la eficacia de la comunicación.</li> <li>9. Solucionar oportunamente los reclamos y quejas.</li> <li>10. Desarrollar y ejecutar proyectos para dotar de los servicios a sectores rurales.</li> </ol>
<b>FORMACIÓN Y CRECIMIENTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar las competencias del talento humano.</li> <li>2. Mejorar el clima laboral.</li> <li>3. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>4. Contar con información integrada y oportuna aplicando las mejores prácticas de tecnología.</li> <li>5. Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia.</li> </ol>

**Fuente:** Archivos de la EMAPA EP

## **Valores**

Transparencia: EMAPA EP tiene funcionarios honestos, éticos y transparentes, su trabajo y decisiones están enmarcadas en la normativa legal vigente que rige el accionar de la empresa, rechazamos totalmente la corrupción en todas sus formas.

Calidad: El servicio que brinda EMAPA EP está regido por altos estándares de calidad y enfocados siempre en la mejora continua, cumpliendo de esta manera las expectativas de nuestros usuarios, al brindarles servicios y productos de calidad.

Honestidad

Respeto

Responsabilidad

Compromiso

## **Políticas**

1. Desarrollar una gestión confiable y eficiente al servicio de la ciudadanía.
2. Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable.
3. Enmarcar la gestión en la optimización y uso responsable de recursos públicos.
4. Respetar los derechos del cliente.
5. Promover la participación efectiva y compromiso social.

## **RUC de la EMAPA EP**

0968593170001



## Categoría ocupacional de los trabajadores

**Cuadro 3:** Categoría ocupacional de los trabajadores

Cargo Ocupacional	Cantidad de Empleados
Gerente	1
Secretaria de Gerencia	1
Dirección Administrativa – Financiera	13
Dirección de Asesoría Jurídica	3
Dirección de Sistemas	2
Dirección Comercial	10
Dirección Técnica	25
Tesorería	3
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

**Fuente:** Archivos de la empresa

**Elaborado por:** Castro Bonilla Karla Lucrecia

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está encaminada a un diseño no experimental con actividades de campo que serán realizadas en las instalaciones de la empresa teniendo, adicionalmente, un enfoque descriptivo que determinará las principales características del problema a enfrentar. (propia, 2017)

Ubicando las definiciones de los términos expuestos, la investigación no experimental se realiza sin operar las variables fijadas en el estudio. Está centrada principalmente en el examen de fenómenos tal y como se desarrollan en su ambiente para estudiarlos con posterioridad. Esta clase de investigación es resistente a las influencias externas, estudiando al fenómeno en su ambiente natural. (Sampieri R. H., 2014)

Los estudios descriptivos buscan tabular las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea

sometido a análisis miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

### **Tipo de Investigación**

La investigación que será utilizada en el presente estudio se orienta a un enfoque cualitativo.

### **Correlacional**

El tipo de investigación correlacionar describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, en el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, los sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.(Galindo, 2013)

Con este tipo de investigación se pretende determinar las relaciones existentes entre las variables expuestas de la investigación, con el fin de fijar la ruta que el investigador debe seguir para generar datos, procesarlos y obtener información que permita forjar ideas de soluciones.

Entre las variables de la investigación se tiene a la variable independiente “Procedimientos de facturación” esta variable está estrechamente relacionada con la dependiente “Sistema de cobro” puesto que, los procedimientos que sigan al momento de emitir la factura inciden directamente en la eficacia del cobro de esos valores a los clientes. Al determinar estas incidencias se estará llevando a cabo la investigación correlacional entre las variables.

### **Descriptivo**

“Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refiere”. Consiste en llegar a conocer las situaciones,

costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, de esta manera detallamos la información sobre el proceso a seguir.(Balestrini, 2011)

### **Explicativo**

En palabras de Hernández “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”. Es aquella que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

Explica la relación que se da entre dos o más variables como la incidencia de que una afecta o beneficia a otra, de esta manera se explica de una manera detallada cuales serían las causas de que el procedimiento de facturación no cuadre con el valor de la toma de lecturas.

En el presente estudio se explicarán los problemas que la empresa enfrenta, desde un punto de vista científico. También se analizarán los beneficios que se pueden obtener procedentes de los resultados de la investigación y la trascendencia que tienen estos en el mercado laboral de la empresa.

Este tipo de investigación ayuda a explicar las principales característica en los problemas de facturación de la empresa, entre los cuales se tiene que la falta de capacitación en los empleados ocasiona que los errores se aumenten al momento de realizar el registro de los valores a cobrar en las facturas.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

Con el fin de llevar una investigación sistemática serán seleccionadas las técnicas de investigación que permitan obtener los datos más exactos del problema para su posterior análisis y procesamiento. Entre las técnicas de investigación que se ajustan a las necesidades del problema se encuentran las siguientes:

### **La observación**

Esta técnica de investigación implica una observación directa y detallada del fenómeno a investigar, a través de este método se establece una relación entre el investigador y el problema a estudiar del cual se obtiene la mayor cantidad de información para luego sintetizarla y proceder con el desarrollo de la investigación. (Icart, 2012)

En el presente estudio se observarán los procesos que siguen los empleados de la empresa EMAPA EP para la toma de datos los cuales sirven para el proceso de facturación. Mediante este proceso se identificarán los principales errores que se cometen y como podrían ser minimizados.

### **La entrevista**

La entrevista es la herramienta con la cual se entabla un proceso de comunicación que se realiza generalmente entre dos personas, aunque pueden ser más, el investigador pretende obtener información de una forma, directa, oral y personalizada. (Icart, 2012)

De acuerdo a las características del problema a enfrentar y, considerando la muestra seleccionada, se ve oportuno seleccionar la entrevista como técnica principal de estudio, estas serán realizadas a los integrantes del departamento de tesorería, los cuales son los encargados principales del proceso de facturación, los datos obtenidos permitirán tener una imagen clara del problema al que se enfrenta la empresa.

## **Análisis documental**

El análisis de documentos se transforma en una investigación con el objetivo de captar, evaluar, seleccionar y sintetizar el contenido de los documentos desde el punto de vista de un determinado problema. Describe el acto de revisar la documentación existente de procesos o sistemas que tratan el problema planteado, para la presente investigación se analizará la bibliografía existente referente a los procedimientos que se llevan a cabo en el área de tesorería. (Sampieri R. H., 2014)

Entre los diferentes documentos que se manejan en el área de caja se tienen las facturas, los cheques y el dinero en efectivo. Es de vital importancia que los miembros de este departamento identifiquen claramente las principales características que deben tener los documentos originales con el fin de evitar errores de registro y documentación.

### **Cheque**

El cheque es un título de valor que consiste en la orden de pago que se emite a favor de una persona o entidad con el fin de que se libere un pago. Los datos que contiene un cheque son (Finanzas, 2015): Identificación del beneficiario, identificación del titular de la cuenta, monto a recibir expresado en número y letras, fecha de cobro, forma de cobro puede ser en efectivo o por depósito, número de cuenta, secuencia del cheque, firma del titular, firma y número de cédula de quien cobra, identificación de la entidad bancaria.

### **Dinero en efectivo**

Se denomina dinero en efectivo al dinero en forma de monedas o billetes que son una forma utilizada para realizar pagos en una transacción comercial. La moneda perteneciente a un país cuenta con los distintivos propios del país, entre ellos imágenes que son representativas del país por ejemplo pueden ser imágenes de un presidente o un personaje destacado. Así mismo, cuenta con señales de seguridad que permiten verificar que la moneda es original. (Debitoor, 2015)

## **Procedimiento de la investigación**

Establecer el procedimiento que sigue la empresa para realizar la facturación, identificando sus principales errores e ideando un plan de mejoras.

### **1. Analizar los procedimientos de facturación en la empresa EMAPA EP**

- Toma de datos de consumo para generar la factura.
- Transmisión de la información al área comercial.
- Recepción de lista de los consumos correspondientes al periodo en curso.
- Revisión de los datos de consumo y del cliente.
- Ingreso de los datos del cliente en el software.
- Ingreso de los datos de consumo en la cuenta del cliente.
- Realizar el registro de los datos.
- Generar valores a pagar.
- Verificación de factura.
- Emisión de la factura en el sistema contable.
- Recepción de los valores en efectivo por parte del cliente.
- Recibir el dinero y verificar que esté de acuerdo con los valores de la factura.
- Registro en el libro diario de la venta
- Realizar el registro del cobro en el sistema.
- Registrar la factura como cancelada.
- Imprimir el comprobante de pago.
- Entregar cambio del pago al cliente de ser necesario.

### **2. Establecer las causas de las falencias del procedimiento de facturación de la empresa EMAPA EP**

### **3. Proponer las mejoras del procedimiento de facturación**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **1. Analizar los procedimientos de facturación en la empresa EMAPA EP**

- Toma de datos de consumo para generar la factura.
- Transmisión de la información al área comercial.
- Recepción de lista de los consumos correspondientes al periodo en curso.
- Revisión de los datos de consumo y del cliente.
- Ingreso de los datos del cliente en el software.
- Ingreso de los datos de consumo en la cuenta del cliente.
- Realizar el registro de los datos.
- Generar valores a pagar.
- Verificación de factura.
- Emisión de la factura en el sistema contable.
- Recepción de los valores en efectivo por parte del cliente.
- Recibir el dinero y verificar que esté de acuerdo con los valores de la factura.
- Registro en el libro diario de la venta
- Realizar el registro del cobro en el sistema.
- Registrar la factura como cancelada.
- Imprimir el comprobante de pago.
- Entregar cambio del pago al cliente de ser necesario.

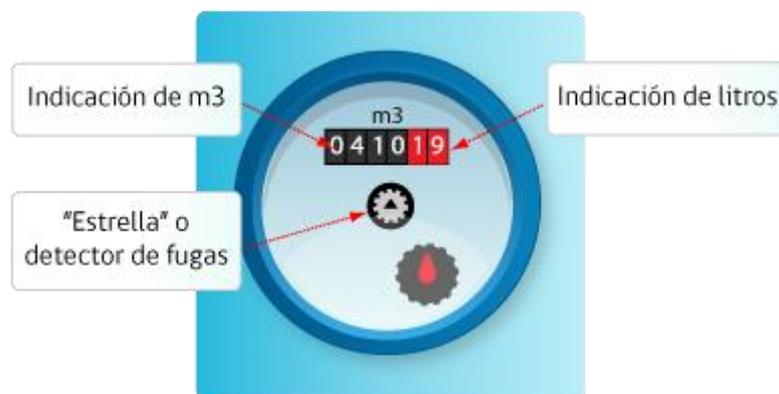
- **Toma de datos de consumo para generar la factura.**

Los datos de consumo son tomados directamente del medidor que se encuentra en cada vivienda o institución, los datos constan de los números que aparecen marcados en el medidor que representan el consumo del periodo a cancelar los cuales son medidos en metros cúbicos, los mismos que son considerados para generar los valores a pagar. En la figura 4 se muestra un modelo de un medidor de agua.



**Figura 4:** Medidor de agua potable  
**Fuente:** (Emapa, 2015)

El principal problema que ocurre al momento de la toma de datos es al registrar los valores de consumo, puesto que los digitadores ingresan mal el consumo de agua potable de las personas en el mes, esto provoca que los valores en las facturas no reflejen el consumo real y cause malestar al cliente. En la figura 5 se muestra un ejemplo de la toma de datos.



**Figura 5:** Indicadores de consumo  
**Fuente:**(Emapa, 2015)

- **Transmisión de la información al área comercial**

Los datos que muestra el medidor son enviados al departamento comercial para, en base a la tarifa por metro cúbico, generar los valores a pagar al cliente. Una vez que el departamento tiene los datos de consumo se procede a ingresar los datos en el sistema contable para registrar los valores por cobrar.

- **Recepción de la lista de los consumos correspondientes al periodo en curso**

Los datos de consumo que han sido recolectados son recibidos por el departamento de tesorería. En este paso, es indispensable que los responsables de la entrega y recepción de la información dejen constancia escrita de lo recibido y entregado, respectivamente.

En el proceso que sigue la empresa, los respectivos encargados firman los documentos de responsabilidad; sin embargo, la información contiene errores desde su recopilación. El siguiente paso en la recepción de la información es la revisión de la misma la cual se trata a continuación.

- **Revisión de los datos de consumo y del cliente**

Al momento de recibir la información procedente de la recolección de datos, los asistentes de tesorería son los responsables de revisar si esta cumple con los requerimientos que la ley y las políticas internas de la compañía han establecido.

Los asistentes de tesorería revisan que los cálculos productos del consumo sean correctos pero, en cuanto a si estos datos son ciertos o no, no existe forma de verificar que sean procedentes de una fuente real. Quedando en evidencia una clara deficiencia en la toma de datos para el proceso de facturación. Y es que no constan métodos de comprobación de la fidelidad de la información.

- **Ingreso de los datos del cliente en el software**

Este paso consiste en ingresar los datos de identificación del cliente en el sistema contable, de tal manera que el sistema identifique los nombres, dirección y cuenta del cliente para que los valores puedan ser acreditados y generar el valor a pagar.

- **Ingreso de los datos de consumo en la cuenta del cliente**

En esta etapa se procede a registrar los datos enviados en el sistema de facturación, ingresando la información del cliente y el consumo del mes para posteriormente, obtener los datos adeudados. En este paso se presentan errores de registro, puesto que al momento de registrar los valores, los asistentes ingresan erróneamente los datos generando que los resultados no sean los adecuados.

- **Realizar el registro de los datos y generar los valores a pagar**

La figura número 6 detalla el registro de las ventas de la empresa, de los datos del cliente y de la generación de los valores a pagar por parte del cliente.

Código	Descripción	Cantidad	CPrecio	Precio	Subtotal	% Dcto	Descuento
002	Consumo de agua en metros cúbicos	5.50	1	3.4700	19.09		

Subtotal	Descuento	Base 0%	No objeto	ICE	Bienes	IVA	Servicios	IVA	Total
19.09	0.00	19.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	19.09

**Figura 6:** Registro de Venta

**Fuente:** Sistema contable de la empresa

- **Verificación y emisión de la factura**

Después de generar los valores a pagar por parte del cliente se procede a emitir el respectivo comprobante de pago de manera que se mantenga un registro interno y un control para que, cuando el cliente cancele se le pueda dar su respectivo comprobante junto con su factura.

En la verificación de la factura, se comprueba que los datos que ella contiene sean los correctos del cliente, a su vez que los valores a cobrar sean los calculados por el sistema. La deficiencia en este paso, es que los asistentes del departamento no someten la factura a verificación, de tal manera que los errores se pasan por alto y no son detectados a tiempo para su corrección.

COMPROBANTE DE PAGO			
EP-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO			
PARA REVISAR SU FACTURA ELECTRÓNICA DEBE INGRESAR AL PORTAL <a href="http://www.emapa.gob.ec">www.emapa.gob.ec</a> OPCIÓN FACTURACIÓN   ELECTRÓNICA, USUARIO=CÉDULA o RUC, CONTRASEÑA=CEDULA o RUC			
EL AGUA ES UN DERECHO FUNDAMENTAL, SU OBLIGACIÓN ES PAGAR A TIEMPO POR EL CONSUMO			
LEVAMOS AGUA, LLEVAMOS VIDA!!!!			
CUENTA: NN	MA150046833	CONCEPTO	VALOR
NOMBRE: NN	MES DE Jun-2015	SERVICIOS	3.80
DIRECCIÓN: JULIO CESAR CAÑAR - NC03	CONSUMO	VARIOS	0.68
RECAUDADOR <u>vguerrero</u>	FECHA DE PAGO 16/07/2015	MANTENIMIENTO	1.00
Lec. Anterior: Lec. Actual:	CONSUMO M3 15 - REAL		
COMPROBANTE SIN VALIDEZ TRIBUTARIA ORIGINAL	MESES PAGADOS 1		
			5.48

→	→	↓
Datos del Usuario	Datos de Facturación	Desglose de rubros de la factura
	* Mes de Consumo	
	* Fecha de Pago	
	* Lec. Anterior - Lec. Actual	
	* Consumo Registrado	
	* Tipo de Consumo REAL o ESTIMADO	
	* Meses Pagados	

**Figura 7:** Comprobante de pago  
Fuente: (Emapa, 2015)

- **Recepción de los valores en efectivo por parte del cliente**

Los valores en efectivo son recibidos en las respectivas cajas para su registro en los libros de la empresa.

- **Recibir el dinero y verificar que esté de acuerdo con los valores de la factura**

El cajero es el responsable de verificar que los valores recibidos sean los que constan en la factura. En caso de existir inconsistencia entre los valores, el responsable de la operación debe solicitar el valor faltante al cliente, de tal manera que este entregue lo correcto y se pueda proseguir con la transacción.

- **Registro en el sistema contable de la venta y el cobro**

Después de recibir los valores en efectivo se debe registrar la venta y el cobro en el sistema contable, de manera que quede contabilizado todos los valores que se han recibido y los servicios entregados. En la empresa se han presentado falencias al respecto, esto a causa de la falta de capacitación de los empleados afectando directamente a la presentación de la información financiera.

En vista de los errores que se comenten al momento de registrar los valores por venta y cobro, en la figura 8 se muestra la forma correcta de realizar el registro de la venta en el libro diario de la empresa. Este modelo sirve de base para que los responsables del registro en el libro diario sigan el modelo planteado y así se minimicen los errores cometidos en este tipo de operaciones.

CCuenta	Cuenta	Detalle	Td	Número	Debe	Haber
1010102	CAJA VENTAS	cCli:00001/ID:0939379574/FC:123456-000001237			19.09	0.00
4103	PRESTACION DE SERVICIOS	cCli:00001/ID:0939379574/FC:123456-000001237			0.00	19.09

**Figura 8:** Asiento contable de la facturación  
**Fuente:** Sistema contable de la empresa

- **Registrar la factura como cancelada**

Después de recibir el dinero y realizar el registro en el sistema contable, el responsable de la operación debe registrar a la factura como cancelada. Esto lo hace mediante un sello que se coloca sobre la factura, indicando que esa ha sido cancelada. Posteriormente, se adjunta el comprobante de pago a la factura.

Para dejar constancia que la factura ha sido cancelada, se debe debitar los valores adeudados del cliente en el sistema. La deficiencia encontrada en esta parte del proceso consiste en que los asistentes no debitan el pago en la cuenta del cliente, lo que provoca que el cliente conste como deudor cuando el caso es que ya ha cancelado su deuda.

- **Imprimir el comprobante de pago y entregar cambio de ser necesario.**

Esta parte se ubica en la última etapa del proceso, en el cual el cajero entrega los documentos al cliente junto con su cambio respectivo.

## 2. Establecer las causas de las falencias del procedimiento de facturación de la empresa EMAPA EP

**Cuadro 4:** Falencias en el proceso de facturación

<b>CAUSAS</b>	<b>EFFECTOS</b>
Errores en la toma de datos de consumo.	Los valores generados no corresponden al consumo real.
Mal registro de los valores numéricos de la factura.	Los valores cobrados no son los correctos, existe una sobrefacturación o un déficit en los valores.
Confusión en el concepto facturado	El digitador ingresa valores por conceptos no consumidos generando un cobro mayor o menor de lo que se ha facturado.
Limitar las formas de pago.	Obliga al cliente a acudir a las ventanillas de la institución a cancelar los valores, provocando la congestión del departamento y aumento del tiempo de espera.

**Elaborado por:** Castro Bonilla Karla Lucrecia

### 3. Proponer las mejoras del procedimiento de facturación

#### Plan de Mejora

<b>COMO SE DENOMINA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>MEJORA</b>
Capacitación	Error en la toma de datos	Toma de datos más exactos
Capacitación de empleados	Registro incorrecto de la factura	Transacciones registradas correctamente
Trazabilidad de los servicios	Confusión de conceptos	Distinción de los servicios facturados
Implementar nuevas formas de pago	Demora en el proceso de facturación	Disminución del tiempo de espera en departamento de tesorería
Delegar responsabilidades	Falta de un responsable directo	Supervisión de los procesos

**Cuadro 5:** Denominación, causa y mejora de los problemas

**Elaborado por:** Castro Bonilla Karla Lucrecia

## Plan de Mejora

**Cuadro 6:** Plan de Mejora

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar el procedimiento de facturación de la empresa.	
<b>Meta:</b> Realizar un plan de capacitación para el personal responsable de elaborar las facturas de la empresa.	
<b>¿Qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los procedimientos de facturación.</li> </ul>
<b>¿Quién?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Tesorería y Comercial.</li> </ul>
<b>¿Cómo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborando un plan de capacitación dirigido al personal responsable de ingresar los datos y emitir las facturas.</li> </ul>
<b>¿Por qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los errores cometidos por los responsables de recolectar los datos de consumo inciden en los valores generados en las facturas y los errores que se realizan al momento de registrar los datos en el sistema contable por parte de los digitadores provoca que se confundan el concepto facturado, los valores a cobrar e inconsistencias en el sistema de facturación</li> </ul>
<b>¿Dónde?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa EMAPA EP</li> </ul>
<b>¿Cuándo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el periodo de una semana laborable</li> </ul>

**Elaborado por:** Castro Bonilla Karla Lucrecia

## **Desarrollo de la propuesta**

### **Plan de Capacitación**

**Propuesta:** Diseñar un plan de capacitación dirigido a los miembros del departamento de tesorería de la empresa EMAPA EP con el fin de actualizar conocimientos y procedimientos para el desarrollo de sus funciones.

#### **Justificación**

En vista de los errores que se están cometiendo en el departamento de tesorería y de las consecuencias financieras y administrativas que estos han ocasionado a la empresa, se hace necesario diseñar un plan de capacitación que sirva para actualizar los conocimientos de los miembros del departamento de tesorería y fijar normas para la correcta ejecución de las actividades.

#### **Objetivos**

Transmitir conocimientos actualizados que permitan mejorar los procedimientos de facturación de la empresa.

#### **Alcance**

Dirigido a los miembros del departamento de tesorería, conformado por el jefe de tesorería y sus dos auxiliares.

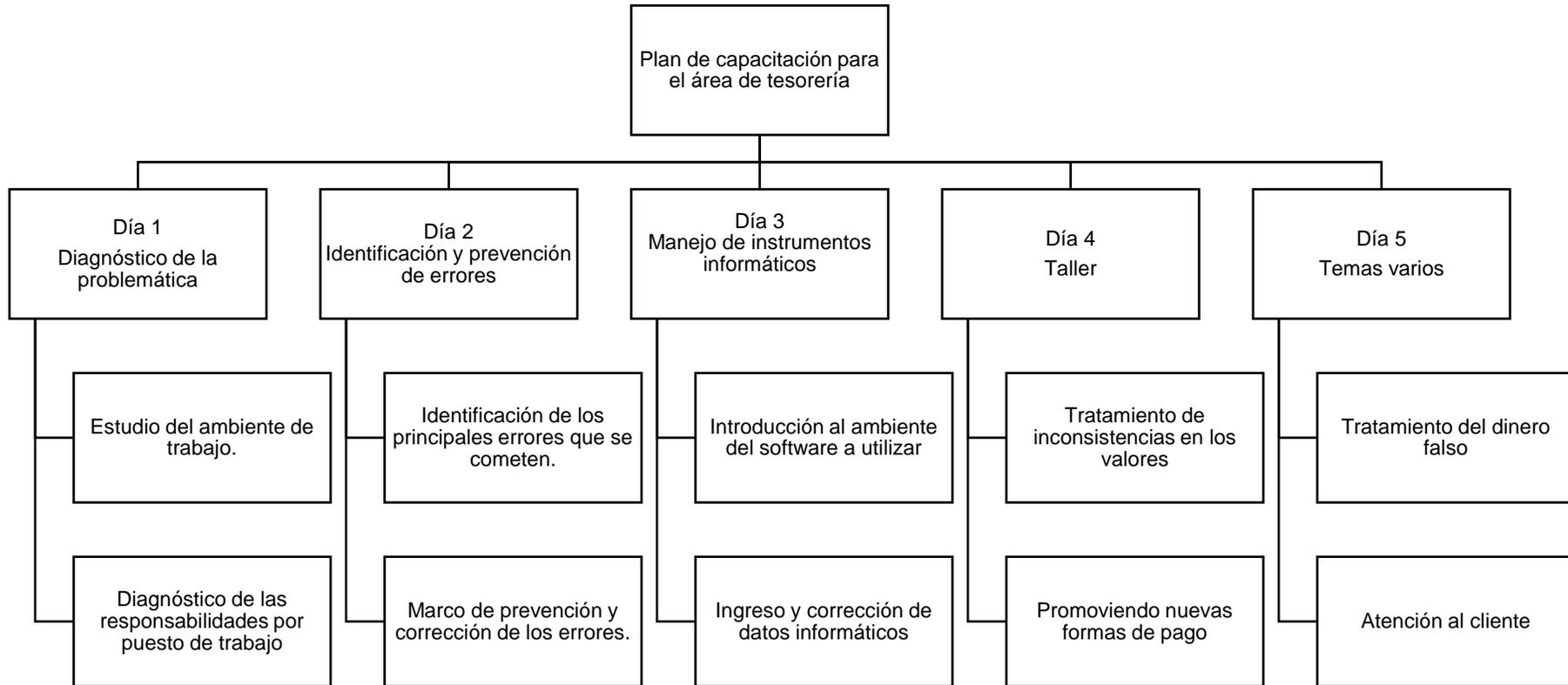
#### **Periodo de duración**

El plan de capacitación será diseñado para impartirlo en el periodo de una semana laborable.

#### **Metodología**

- Presentación de los participantes de la capacitación
- Presentación de los temas a tratar
- Inicio de la capacitación
- Capacitación teórica con sesiones de práctica.
- Sesiones de cuatro horas diarias

## Estructura del plan de capacitación



**Figura 9:** Estructura del plan de capacitación  
**Elaborado por:**Castro Bonilla Karla Lucrecia

## CONCLUSIONES

- Los principales problemas que se presentan en la empresa son provocados por falta de capacitación y de actualización por parte de los empleados de la empresa, el programa de capacitación ayudará a minimizar los errores que se cometen al momento de realizar el registro en el sistema contable.
- Los problemas generados dentro del departamento de tesorería tienen un impacto externo en los clientes, puesto que al generarse errores en los registros se aumenta el tiempo que se invierte en atender los requerimientos de los clientes.
- Usar las ventanillas de la empresa como principal medio de recaudación de los valores por cobrar, limita las posibilidades del cliente de realizar sus pagos, creando una congestión en el tránsito de los clientes y el aumento del tiempo de espera.
- Implementar otras opciones de pago para los clientes permitió reducir el tiempo de espera que estos pasaban en las instalaciones de la empresa y disminuir la cantidad de personas en el área de espera.
- La actualización en los conocimientos informáticos de los empleados fue de gran trascendencia para comenzar a corregir los errores que se cometían, puesto que estos no estaban completamente familiarizados con el ambiente informático en el que se desenvolvían.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa implementar una capacitación y mayor control al personal encargado de la toma de datos de consumo, puesto que uno de los principales problemas que se presentan en el departamento de facturación es la inconsistencia de los valores, generados por la poca precisión de los datos.
- Se recomienda que la empresa emplee sistemas informáticos para la toma de datos de consumo y la transmisión de los mismos, de tal manera que se envía la información directamente al software de facturación.
- La empresa debe darle una mayor relevancia a la facturación electrónica, creando campañas que motiven al cliente a registrar sus datos de contacto, por ejemplo: el correo electrónico; para que de esta manera se pueda sistematizar la entrega de las facturas a los clientes.
- Se debe realizar capacitaciones constantes. La empresa debe invertir en actualizar los conocimientos de sus empleados utilizando los servicios de las diferentes empresas que se dedican a la actualización de conocimientos.
- Después de realizar la capacitación de los empleados, se sugiere implementar un sistema de evaluación del desempeño laboral, con el fin de medir si los empleados están poniendo en práctica lo aprendido la capacitación recibida.

## Bibliografía

Balestrini, M. A. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Caracas: Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Brachfield, P. (2012).

CABALLERO, J. R. (2013).

Castro, J. (2014). *Universidad Alejandro de Humboldt*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>

Conceptos y Definiciones. (05 de 03 de 2015). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/factura/>

Contabilidad. (22 de 08 de 2017). Obtenido de <https://contalocura.blogspot.com/2017/08/aspectos-fundamentales-de-la.html>

Curi, A. (2015).

Debitoor. (2015). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-efectivo>

Definición. (2009). Obtenido de <https://definicion.de/muestra/>

Definición. (2015). Obtenido de <https://definicion.de/orden-de-compra/>

Emapa. (2015). Obtenido de [http://www.inicio.emapaa.gob.ec/?page\\_id=3335](http://www.inicio.emapaa.gob.ec/?page_id=3335)

Eumed. (2015). Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/rgl-conta/2.5.2.htm>

Finanzas. (2015). Obtenido de <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosoperativos/mediosdepagocheques.html>

Galindo, E. M. (17 de 08 de 2013). *Metodologías de la Investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/muestra-y-tipos-de-muestreos.html>

Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera Quinta Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez. (2004).

Icart, M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

IFRS. (10 de 2015). *International Financial Reporting Standards*. Obtenido de <http://www.ifrs.org/-/media/project/conceptual-framework/exposure-draft/published-documents/ed-conceptual-framework-es.pdf>

IFRS. (11 de 2014). *Normas de Información Financiera*. Obtenido de [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1243/1243\\_u1\\_cuest.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1243/1243_u1_cuest.pdf)

Méndez, H., & Palazon, M. J. (2015). *Tratamiento de la Documentación Contable*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: ECOE Ediciones.

Navarro, C. (2014). *Epistemología y Metodología*. México: Grupo Editorial Patria.

OCEANO, E. (1991).

Plan del Buen vivir. (2014). *Garantizar el trabajo digno en todas sus formas*.

Prats, J. (Junio de 2004). *Técnicas y recursos para la elaboración de tesis doctorales*. Obtenido de Universidad de Barcelona: [http://www.ub.edu/histodidactica/images/documentos/pdf/tecnicas\\_recursos\\_elaboracion\\_tesis\\_doctorales\\_bibliografia\\_orientacion\\_metodologicas.pdf](http://www.ub.edu/histodidactica/images/documentos/pdf/tecnicas_recursos_elaboracion_tesis_doctorales_bibliografia_orientacion_metodologicas.pdf)

RAE. (2015). Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=muestra>

Ravelo, A. (2014). *Universidad Alejandro de Humboldt*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>

Reviso. (2015). Obtenido de <https://www.reviso.com/es/que-es-una-factura>

Rojas, M. I. (2015).

Sampieri. (2001).

Sampieri, B. (2010). *Metodología de la Investigación*.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGraw Hill Education.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.

SARMIENTO. (2004).

Suarez, F. (2014). *Universidad Alejandro de Humboldt*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>

Sunat. (2014). Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-fisicos-empresas/guias-de-remision-comprobantes-de-pago-fisicos-empresas>

VASCONEZ. (2002).

Vidales, L. (2015). *Glosario de terminos contables*. Mexico: McGrawHill.

Walpole, R., Myers, R., & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México: Pearson.

Zurita, G. (2010). *Probabilidad y Estadística Fundamentos y Aplicaciones*. Guayaquil: ESPOL.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

## CERTIFICACIÓN DE LA 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: **“Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de facturación para eliminar las diferencias que existen en el sistema de cobro del área de caja de EMAPA EP ubicado en el cantón Daule en el periodo fiscal 2018?,** presentado por **Karla Lucrecia Castro Bonilla** 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.

*Karla Castro B*

Egresada:

**Castro Bonilla Karla Lucrecia**

*Elena Tolozano B*

Tutora:

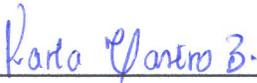
**Dr. C. Elena Tolozano Benites**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karla Lucrecia Castro Bonilla, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP.**", de la modalidad de Semi-presencial 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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Karla Lucrecia Castro Bonilla  
Nombre y Apellidos del Autor

  
Firma

No. de cedula: 0941896458

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESGIT) 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.**

Wais Alberto Abades  
Nombre y Apellidos del Colaborador



Wais Alberto Abades  
Firma CEGESGIT

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karla Lucrecia Castro Bonilla, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de Mejoras al Procedimiento de Facturación de la Empresa EMAPA EP.**", de la modalidad de Semi-presencial 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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Karla Lucrecia Castro Bonilla  
Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0941896458

Karla Castro B.  
Firma



Dr. Pacobarra Román  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE



Factura: 003-002-000022402

20180906002D00381

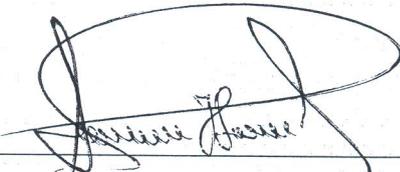
**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180906002D00381**

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) KARLA LUCRECIA CASTRO BONILLA portador(a) de CÉDULA 0941896458 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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. DAULE, a 23 DE MARZO DEL 2018, (17:09).



*Karla Castro B.*

KARLA LUCRECIA CASTRO BONILLA  
CÉDULA: 0941896458

  
NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN  
NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE



**Dr. Paco Ibarra Román**  
**NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO**  
**CANTÓN DAULE**

# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Karla Castro B.

Número único de identificación: 0941896458

Nombres del ciudadano: CASTRO BONILLA KARLA LUCRECIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 8 DE MARZO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CASTRO ALVARADO CARLOS FELIPE

Nombres de la madre: BONILLA ORTIZ EDICA INOCENTA

Fecha de expedición: 2 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 23 DE MARZO DE 2018

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



Nº de certificado: 189-106-89985



189-106-89985

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPUBLICA DEL ECUADOR  
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

CEDULA No. 094189645-8

CIUDADANIA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
 CASTRO BONILLA  
 KARLA LUCRECIA

LUGAR DE NACIMIENTO  
 GUAYAS  
 GUAYAQUIL

EDAD CARBO / CONCEPCION  
 FECHA DE NACIMIENTO: 1995-03-08  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO: MUJER  
 ESTADO CIVIL: SOLTERO



INSTRUCCION: BACHILLERATO  
 PROFESION / OCUPACION: BACHILLER COMER-ADM

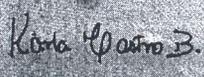
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: CASTRO ALVARADO CARLOS FELIPE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: BONILLA ORTIZ EDICA INOCENTA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION: GUAYAQUIL, 2015-09-02

FECHA DE EXPIRACION: 2026-09-02

16M 16 07 1537


**CERTIFICADO DE VOTACION**  
 4 DE FEBRERO 2018



**001**  
 JUNTA No.

**001 - 255**  
 NUMERO

**0941896458**  
 CÉDULA

**CASTRO BONILLA KARLA LUCRECIA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS  
 PROVINCIA  
 DAULE  
 CANTÓN  
 LIMONAL  
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION:  
 ZONA:

