



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Tema:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE  
FACTURACIÓN Y COBRO PARA EL CANGREJAL  
EL “CARAPACHÓN”**

Autor:

**Christian Rafael Burbano Marin**

Tutora:

**Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete**

Guayaquil - Ecuador

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme en mi camino, a mis padres por ser mis mejores amigos y consejeros, quienes han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida profesional.

“Un poco más persistencia, un poco más de esfuerzo y lo que poco irremediable puede convertirse en un éxito glorioso. ”

**Christian Rafael Burbano Marin**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud al Instituto Tecnológico Bolivariano; a mis docentes en especial al Lcdo. Marlon López, el Ing. Xavier Jiménez, Lcda. Lorena Rodríguez y a la Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, y a mis amigos gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación apoyo incondicional para poder lograr uno de mis mayores logros que es ser un profesional.

**Christian Rafael Burbano Marin**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón”**. Y problema de investigación: **¿Cómo incide la implementación de procesos de facturación y cobro en los ingresos por venta del cangrejal el “Carapachón”, ubicado en el cantón Guayaquil en el año 2018?** presentado por **Burbano Marin Christian Rafael** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresado:

**Burbano Marin Christian Rafael**

Tutora:

**Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE  
TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, **CHRISTIAN RAFAEL BURBANO MARIN** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el "Carapachón"**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, 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*.

Christian Rafael Burbano Marin

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0930128806

ESPACIO EN BLANCO



Factura: 001-003-000009520



20190901007D00080



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00080**

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) CHRISTIAN RAFAEL BURBANO MARIN portador(a) de CÉDULA 0930128806 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 CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 18 DE ENERO DEL 2019, (9:49).

  
CHRISTIAN RAFAEL BURBANO MARIN  
CÉDULA: 0930128806





NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS  
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

**Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.**  
**NOTARIO SÉPTIMO**  
**DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**BURBANO MARIN CHRISTIAN RAFAEL**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/**  
FECHA DE NACIMIENTO **1987-04-20**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **M**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N.º **093012880-6**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER INFORMATIC** E334312442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **BURBANO ORELLANA JULIO CESAR**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **MARIN CHACON YOLITA LEONOR**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2015-05-07**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2025-05-07**





CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

037 JUNTA No. 037 - 121 NUMERO 0930128806 CÉDULA

APELLIDOS Y NOMBRES  
**BURBANO MARIN CHRISTIAN RAFAEL**

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1  
FEBRES CORDERO PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

DOY FE. QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL  
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0930128806

Nombres del ciudadano: BURBANO MARIN CHRISTIAN RAFAEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 20 DE ABRIL DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.INFORMATICO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BURBANO ORELLANA JULIO CESAR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MARIN CHACON YOLITA LEONOR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 7 DE MAYO DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 18 DE ENERO DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 -  
GUAYAS - GUAYAQUIL



Dr. Jaime Palacios, M.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL



N° de certificado: 194-190-24532



194-190-24532

Ing. Jorge Troya Fuertes

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





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón”.

**Autor:** Burbano Marin Christian Rafael

**Tutora:** Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

**Resumen**

El restaurante Cangrejal el “Carapachón” desde que dio sus inicios no cumple con un proceso de facturación y cobro en los ingresos por venta.

El tema Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón”, tiene una gran importancia servirá para mejorar el proceso de facturación y cobro en los ingresos por venta.

La investigación está conformada de los siguientes capítulos: Una introducción al planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. Los antecedentes teóricos de la investigación, además dispone de herramientas que contribuye a lograr los objetivos que es tener un proceso adecuado de facturación y cobro para los ingresos por ventas donde se realizaron encuestas a los clientes y entrevista al propietario del Cangrejal, se aplicó la observación y el análisis del porque se requiere facturas y finalmente se plantean propuesta de implementación para un proceso adecuado de facturación, para finalizar con las recomendaciones y conclusiones.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el "Carapachón".

**Autor:** Burbano Marin Christian Rafael

**Tutora:** Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

**Abstract**

The restaurant Cangrejal the "Carapachón" since it started does not comply with a billing process and collection in sales revenue.

The theme Proposal of implementation of billing and collection processes for the Cangrejal the "Carapachón", has a great importance will serve to improve the process of billing and collection in the income for sale.

The investigation is conformed of the following chapters: An introduction to the approach of the problem and the objectives of the investigation. The theoretical background of the research, also has tools that help achieve the objectives of having an adequate billing and collection process for sales revenue where surveys were conducted to customers and interview the owner of Cangrejal, the observation was applied and the analysis of why invoices are required and finally a proposal for implementation is presented for an adequate billing process, in order to finalize with the recommendations and conclusions.

## Índice General

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación Conflicto .....	3
Formulación del problema .....	3
Delimitación del problema .....	3
Variable de la Investigación.....	4
Objetivos de la Investigación .....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>5</b>
MARCO TEÓRICO .....	5
Antecedentes Históricos .....	5
Origen de las ventas.....	5
Evolución de las ventas .....	5
Origen de la facturación.....	6
Evolución de la facturación.....	6
Origen de las cobranzas.....	7
Evolución de las cobranzas .....	7
Origen de los ingresos.....	8

Evolución de los ingresos .....	8
Antecedentes Referenciales .....	8
¿Qué es una venta? .....	8
Tipos de ventas .....	8
¿Qué es una facturación? .....	9
Tipos De Facturación.....	10
Proceso de Facturación y Cobro .....	11
Requisitos para sacar una factura en el Ecuador .....	11
Ingreso.....	13
Clasificación de los Ingresos .....	13
¿Qué es una Cobranza? .....	14
Investigaciones referenciales: .....	15
Fundamentación legal .....	17
Normativa técnica sanitaria sobre prácticas Correctivas de higiene.....	17
Reglamento general a la ley de pesca y desarrollo pesquero y texto unificado de legislación pesquera.....	20
Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno (LORTI) 20	
Definiciones conceptuales .....	21
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>23</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>23</b>
Presentación de la Empresa.....	23
Pasos para elaborar un proceso de facturación .....	31
Diseño de la Investigación.....	32
Tipos de la investigación .....	32
Población y Muestra .....	34
Tipos De Muestra .....	34
Pasos a seguir en la Investigación .....	36
Técnicas e Instrumentos.....	36
Encuesta.....	36
Entrevista.....	41
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....</b>	<b>43</b>
Encuesta.....	43

Entrevista.....	50
Análisis general de la entrevista realizada al propietario del Cangrejal el “Carapachón” .....	52
Desarrollo de la Propuesta .....	53
Proceso para la generación del RUC .....	54
Pasos para la obtención del RUC por primera vez para el Cangrejal el Carapachón (ONLINE): .....	55
Proceso para la Impresión del Block de Facturas .....	62
Capacitación para un Proceso de cobro.....	70
Proceso de Cobro del Cangrejal al finalizar de requerir sus pedidos. ..	71
Capacitación sobre el proceso de facturación .....	72
Capacitación proceso contable.....	73
Resumen de Procesos .....	74
Conclusiones .....	75
Recomendaciones.....	76
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>84</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 Plantilla Total de trabajadores.....	25
Tabla 2 Cantidad de trabajadores.....	25
Tabla 3 Menú.....	27
Tabla 4 Reporte de Ventas de 3 meses antes del Cangrejal el "Carapachón".....	29
Tabla 5 Modelo .....	32
Tabla 6 Procedimiento Aperero .....	36
Tabla 7 Rango de Edad .....	43
Tabla 8 Propuesta de implementación de facturación y cobro .....	53
Tabla 9 Proceso para la generación del RUC.....	53
Tabla 10 Proceso para la Impresión del Block de Facturas.....	62
Tabla 11 Proceso de Cobro en un Restaurante.....	71
Tabla 12 Resumen de los Procesos .....	74

## Índice de Gráficos

Ilustración 1 Número de Trabajadores.....	25
Ilustración 2 Segmentación de Mercador por Edades .....	26
Ilustración 3 Reporte de Ventas de 3 meses antes del Cangrejal el "Carapachón".....	30
Ilustración 4 Pasos para elaborar un proceso de Facturación .....	31
Ilustración 5 Edad de Clientes .....	44
Ilustración 6 Género.....	44
Ilustración 7 Categoría.....	45
Ilustración 8 Razón principal del Cliente .....	45
Ilustración 9 Implementación de un Sistema de Facturación .....	46
Ilustración 10 Tiempo para el Proceso de Facturación .....	47
Ilustración 11 Tipo de Factura.....	48
Ilustración 12 Solicitud de Facturas .....	48
Ilustración 13 Realización de Facturas para el Cangrejal el "Carapachón" .....	49

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

El primer restaurante de mariscos de solo cangrejos en el mundo fue en el año de 1913, "Joe Weiss, nacido en Hungría" llegó a Miami Beach desde Nueva York con la esperanza de aliviar su asma. Cinco años después, abrió el "restaurante Joe's original" en la habitación delantera del bungalow que compartió con su esposa Jennie en la calle Biscayne de Miami. En 1921, un isologo notó la gran cantidad de cangrejos de piedra en el área y se los llevó a Joe para averiguar si eran comestibles.

Joe's Stone Crab, situado cerca de la playa en South Beach, cuenta con una larga lista de ilustres clientes, entre políticos y celebridades, Por supuesto, el plato cumbre del menú para abrir el apetito son las pinzas de cangrejo procedente de los cayos de Florida y de América del Sur, se ofrecen en cuatro tamaños y acompañadas de la clásica salsa de mostaza de la casa y los pasteles de cangrejos. (Sun, 2018, pág. 1)

El segundo restaurante de mariscos y de cangrejos fue en el año 1918 por el Minoru Kunigami, un cocinero que cautivó con su propuesta de pescados y mariscos a una población acostumbrada al pollo y la carne. La década de 1970, cuando llegan al Perú cocineros japoneses como Nobuyuki Matsuhisa (Nobu) y Toshiro Konishi. "Vienen lo japonés y lo criollo con toques japoneses". Y así en 1997 se sumó el restaurante de Doña Aida fue fundado el cangrejal hace 33 años por Raúl Taype Miranda, el fallecido jefe de familia. El local nació con una carta de comida marina y a partir de 1977 sumó el cangrejo a su cocina. (Mendoza, 2012, págs. 1,2)

De ahí da un paso por Bolivia el tercer restaurante de cangrejos más conocido en el mundo por darse a conocer por su especialidad. Uno de

los lugares más antiguos y visitados es Tomatitas, que sirve este plato, es “La Higuera”, que se encuentra ubicada al pasar el puente de Erquis. El negocio es atendido por Nelly Altamirano, quien viene de Río San Juan de Loro, pero vive hace más de 35 años en Tomatitas, y son 20 años que cocina cangrejos.

Del negocio participan también sus hijas, y por el gran aumento de clientes, tuvo que abrir otro restaurante con el mismo nombre, que es administrado por su hija Gabriela Altamirano, quien también recibe por día hasta 100 clientes.

De ahí se dio a conocer por una película de comedia, “Sena Quina”. (Central, 2018, págs. 1,2)

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

En el Ecuador se abre el primer Cangrejal llamado Don Juan en el año de 1950 en Diez de Agosto y José de Antepara. Es con el establecimiento de los cangreiales que se inicia la costumbre de consumirlos en la noche con salsa de ají y cerveza como la bebida ideal.

Más tarde fue incorporado el arroz blanco, posteriormente el menú se extiende con el arroz con cangrejos, las ensaladas y los ceviches. También fue famoso el carapacho relleno que vendían en las afueras del cabaré La Puerta de Fierro (Portete y Abel Castillo).

La mayoría de esas legendarias vendedoras era de la isla Puna. Recién en 1950 se abre el primer cangrejal Don Juan (dicho nombre correspondía al dueño) en Diez de Agosto y José de Antepara. El segundo local fue Manuel, en Alcedo y Seis de Marzo.

El tercero fue el de Ochipinti, que en su inicio estuvo en Ayacucho y Tulcán, a la vuelta del actual.

Pero las iniciadoras fueron las cholitas cangrejeras que a inicios del siglo anterior lo vendían sancochado sobre un charol durante la mañana por las

Calles de Guayaquil. La mayoría de esas legendarias vendedoras era de la isla Puná. Según Ochipinti, la más popular era Beatriz Peralta que merodeaba el antiguo Mercado del Sur. No hay que olvidar que la mayor carga de cangrejos llegaba a los atracaderos del río Guayas, sector conocido como La Orilla, ubicado atrás de dicho mercado. Ahora, la mayor carga llega al Muelle de los Cangrejeros, atrás del mercado Caraguay. (Universo, 2017, pág. 1)

### **Situación Conflicto**

En la ciudad de Guayaquil en la calle 29 y el Oro del sector suburbio, se encontró la anomalía en el Cangrejal “El Carapachón”, no tienen un proceso de facturación y cobro en los ingresos por ventas.

Las consecuencias que generan es que no cuentan con estos procesos, porque existen empresas (clientes) que van a consumir en el restaurante Cangrejal el “Carapachón”, y desean facturar el dueño no tiene el conocimiento de facturación en el cual existen facturaciones físicas y electrónicas. Tiene el riesgo de tener sanciones por el desconocimiento que facturar es una obligación tributaria.

A su vez de tener un descuadre porque no cuenta con un registro adecuado en los ingresos, solo cuenta con un cuaderno físico donde lleva el registro de sus ventas y es importante que los errores no recurran a menudo, tener un proceso de facturación debe ser adecuado es clave para evitar problemas de cobro por ventas en sus ingresos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo incide la implementación de un proceso de facturación y cobro en los ingresos por venta del Cangrejal el “Carapachón”, ubicado en el Cantón Guayaquil en el año 2018?

### **Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Cobro

**Aspectos** : Atención al cliente, Proceso de facturas y cobro

**Tema** : Propuesta de implementación de proceso de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón”.

### **Variable de la Investigación**

**Variable Independiente:** Procesos de facturación y cobro

**Variable Dependiente** : Ingresos por venta

### **Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General** :

Desarrollar un plan proceso de facturación y cobro para la mejora de los ingresos por ventas del Cangrejal el “Carapachón”.

### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente los conceptos del proceso de facturación y cobro, de ingresos por ventas del Cangrejal el “Carapachón”
- Identificar el sistema actual de cobro del restaurante Cangrejal el “Carapachón”
- Elaborar un proceso de facturación y cobro en el Cangrejal el “Carapachón”

### **Justificación e Importancia**

Este proyecto fue elegido con la finalidad de resolver el problema que tiene el Cangrejal el Carapachón, al momento de generar ventas y cobros a sus clientes ya que no cuenta con facturas en los ingresos en sus ventas. La importancia es que al facturar el dueño del cangrejal podrá garantizar la asistencia de más clientes. Los beneficiarios de esta idea son los dueños del Cangrejal el “Carapachón” y los clientes que serán satisfechos, ya que será sencillo de adaptarse al nuevo proceso, en el cual se emitirán facturas y un adecuado proceso de cobro que ayudarán al propietario en llevar un mejor control en sus ventas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

##### **Origen de las ventas**

En la prehistoria también llamado pleistoceno, superior a los 40000 años aproximadamente el ser humano tenía que ser actividades de caza, pesca y recolección de frutos para subsistir, Posteriormente, los seres humanos fueron adquiriendo habilidades especiales en la realización de determinada actividad, lo cual conllevó a que quienes llegaron a poseer un exceso de determinado producto, por ejemplo, pescado, lo cambiaran por piel, dándose de esta manera la primera forma de transacción que fue conocida como el trueque. (Mayo Rosas, 2012, pág. 10)

**La cultura griega** se dio Del año 800 al 500 a. C. Y se lleva a cabo por los Estados. En esta época aparece el primer sistema monetario y crediticio surge por sus ventas en toda una organización tributaria organizada dedicados a la pesca, a la venta de ovejas etc. Ellos establecieron colonias de gran importancia por su economía en los ingresos de sus ventas; las principales estaban localizadas en Francia (Marsella), España (Emprion) y África (Cirene). (Mayo Rosas, 2012, pág. 11)

##### **Evolución de las ventas**

Según (Mayo Rosas, 2012, pág. 11) “La venta es tan antigua como el ser humano mismo, y a medida que las civilizaciones avanzaban también se iban desarrollando complejos sistemas en la economía; por supuesto, una de esas áreas es el comercio, actividad que tiene que ver con la compra y venta de bienes y servicios.

Ya a partir del siglo XVI comienza en América en las ventas ya que fue en este periodo, donde las transacciones comerciales se hicieron un modo de vida y propicio de los pueblos de entonces”.

Y es como las grandes ciudades europeas, principalmente los españoles se convirtieron en un intercambio comercial en las ventas. A medida que las ventas se fueron desarrollando fue ahí necesario el establecimiento de empresas, lo cual trajo consigo el desarrollo de grandes que hasta el día de hoy sirven de plataforma para generar vínculos vendiendo cualquier artículo o servicio, es así el sistema globalizado que genera en el mundo. (Mayo Rosas, 2012, pág. 15)

### **Origen de la facturación**

La factura clásica o tradicional se da su comienzo principalmente en Portugal en el año de 1993, cuando aparece el contrato de compra venta, creándose el extracto de factura como un documento negociable.

Otras personas aseguran que la factura tradicional comienza desde América del Sur en Brasil en el año de 1850 por obligar la emisión escrita (Díaz Córdova, Coba Molina, & Bombón Mayorga, 2016, pág. 64).

Es así que (Díaz Córdova, Coba Molina, & Bombón Mayorga, 2016, pág. 64) la facturación electrónica se da a comienzos de 1945 hasta 1958 es así que ya para el año 1997 ya es implementado la factura electrónica España lidera la Facturación Electrónica por el alto conocimiento de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación)

### **Evolución de la facturación**

Hace unos años el material relacionado directamente con el proceso de facturación se limitaba a poco más que un libro de registro de la contabilidad.

Hoy en día los avances tecnológicos ayudan a la gestión de la empresa y restaurantes, existen muchos tipos de TPV (Terminales puntos de venta), según sea el tipo de empresa o restaurantes que vaya ser dirigido. En el

buen desarrollo de la actualidad las tareas de facturación, tienen una gran influencia para los distintos procesos y tareas relacionadas con la facturación de un restaurante especialmente por el TPV (Terminales puntos de venta), en el cual esta una caja registradora, puntos de accesos de cobros accesibles. (Montero Gonzáles, 2014, pág. 43).

Dentro de esto en el año de 1999 en el Ecuador nace la facturación por Jamil Mahuad Witt emitiendo, el reglamento de Facturación el 19 de Agosto de 1999 en el cual se define los comprobantes de venta, su obligatoriedad emisión, los requisitos impresos que deben contener validez. Y es así que el 13 de octubre de 2011, describe a la Factura Electrónica como un conjunto de registros lógicos de ser leídos por equipos electrónicos que documentan la transferencia de unos bienes y servicio. (Díaz Córdova, Coba Molina, & Bombón Mayorga, 2016, pág. 65)

### **Origen de las cobranzas**

Las cobranzas se dan antes de la época de Cristo y los sacerdotes Uruk fueron los primeros banqueros de que se tiene noticia porque ellos recibían los Don de la tribu y es así que ellos cobraban por cereales en cebada ya que ellos no conocían la moneda. Los judíos se dedicaban al cambio de monedas y al cobro por interés a pesas de que las iglesias prohibían dichos cobros por intereses los judíos, no hacían caso a dicha prohibición y se beneficiaban haciendo aquella actividad prestar y cobrar con intereses pro el límite de fecha y a finales del siglo XIX cuando el crédito es empleado por las empresas comerciales y productoras para aumentar el volumen de sus ventas. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, págs. 1,5)

### **Evolución de las cobranzas**

Los cobradores fueron los griegos en el siglo XX que fueron principalmente comerciantes en dinero y cobro ellos aceptaban depósitos por el cual el cliente recibía, a veces un interés.

De ahí los romanos invirtieron en las grandes industrias para así recaudar impuestos y cobrar por ellos que tenían que pagar las provincias sometidas por Roma de ahí hoy en día en el siglo XXI el cobro ya por el surgimiento de los Bancos a su vez el préstamo con interés y el comercio en ventas de artículos (Morales Castro & Morales Castro, 2014, págs. 6,18).

### **Origen de los ingresos**

Los ingresos nacen principalmente desde las operaciones comerciales se hacían un simple trueque al momento de recibir o entrega de la mercancía a su vez, desde que existió la contabilidad que fue en el año de 1494 el primer libro de la contabilidad editado en Venecia, Italia. En el que aparece una diversificación de las diversas operaciones comerciales. (Moreno Fernández, 2014, págs. 6,9)

### **Evolución de los ingresos**

Se da a partir de que ya quedan establecidas las cuentas en libro mayor que es la contabilidad, los ingresos se dieron más cuando América tuvo consigo un extraordinario desarrollo comercial y principalmente también en España y sus colonias. Es así que los ingresos se representan en el estado de pérdidas y ganancias en el cual se genera lo monetario, su utilidad ganada o perdida. (Moreno Fernández, 2014, págs. 6,9)

### **Antecedentes Referenciales**

#### **¿Qué es una venta?**

Una venta es la comercialización de bienes o servicios que ofrece la empresa, es una estrategia donde el vendedor son la carta de presentación de las empresas y son capaces de administrar correctamente sus relaciones con los clientes. (Navarro Mejia, 2012, págs. 35,35)

### **Tipos de ventas**

(Navarro Mejia, 2012, págs. 73,74,75,76) nos dice que los tipos de ventas se clasifican en:

- **Venta a distancia:** Es aquella venta que no existe contacto directo entre el comprador y el vendedor; por ejemplo, las ventas por teléfono, por televisión, por páginas web.
- **Venta personal:** Se realiza mediante el contacto directo entre vendedor y comprador y puede tener dos variables: realizarse dentro o fuera de las instalaciones de la empresa o comercio. Ejemplo: el posible comprador entra a un establecimiento y es atendido por un vendedor que se encarga de atenderlo de forma personal.
- **Venta multinivel:** Bajo esta modalidad de venta, “se construye una red de vendedores independientes, a diferentes niveles, que a cambio de una comisión Venta de puerta en puerta Venta por cita en el domicilio del comprador Venta en lugar de trabajo comercializan diferentes productos.

El modelo de ventas adecuado para el Cangrejal el “Carapachón” es la venta personal, ya que, utilizando este tipo de venta, se mantiene el contacto cara a cara con los clientes en el proceso de brindar el servicio dentro del restaurante, esto conlleva que se cumplan sus expectativas y así poder satisfacer las necesidades del cliente.

### **¿Qué es una facturación?**

Es aquel documento principal que garantiza de forma legal una operación de compraventa o una prestación de servicios. Toda factura puede durar en el poder de la empresa de cuatro a seis años como registro tributario ya que es una obligación.

Por lo tanto (Bash, 2014, pág. 157) nos habla “la factura de un documento mercantil formal y con efectos fiscales, es también un vehículo de comunicación empresas proveedores y clientes por lo que además de los

datos obligatorios, suelen incluirse datos comerciales administrativos y otros sin especial relevancia”.

Toda factura debe de contener los siguientes datos y requisitos:

- **El número** : Debe de ser correlativo que permita la posibilidad de las series por ejemplo; letras y números
- **La fecha** : Se la debe iniciar el día que se efectúa la operación de la venta
- **La identificación:** Del obligado a pedir la factura y del destinatario. En ambos casos debe de ponerse el nombre y el apellido.
- **El número de Identificación:** El número de cedula del obligado a expedir o Ruc de la empresa
- **El domicilio fiscal:** Del obligado a expedir la factura y del destinatario si este último es persona física no empresario o profesional.
- **La descripción:** Incluirá el precio unitario del producto o servicio, por ejemplo; número de piezas de kilos, etc.
- **El Impuesto valor añadido:** Es un impuesto indirecto que se aplica en las entregas de bienes o servicios

### **Tipos De Facturación**

(Delgado, 2017, pág. 161) Nos habla que existen tres tipos de factura:

- **Factura Ordinaria:** Debe de recoger toda la información necesaria sobre la operación.
- **Factura Rectificada:** Detalla alguna corrección con la factura ordinaria o bien la devolución de la mercancía.
- **Factura Recapilativa:** Agrupa varias facturas emitidas hacia un mismo destinatario.

Además, (Delgado, 2017, pág. 161) nos dice que se pueden distinguir otros tipos de facturas según los requisitos legales necesarios:

- **Factura completa:** Sera obligatoria para toda operación comercial realizada por un profesional o empresario en ejercicio de sus funciones. Este documento debe de incluir la fecha el número correlativo de la factura, nombre y apellido y razón social.
- **Factura Simplificada:** Solo se permite para operaciones con importes reducidos (inferiores a los \$100), bajo estas circunstancias se prescinden de los datos de identificación del destinatario siendo únicamente necesarias las fechas de emisión, la identidad de quien emite la factura, la identificación de los bienes o servicios establecidos, y el valor de cuota tributaria.

### Existe la **Facturación Electrónica**

Constituye el formato digital de la factura de soporte de papel que es la física recién establecido en el año 2012, la diferencia que se sustenta en un soporte informático en lugar de soporte físico, su validez su función administrativa permanecen constantemente. (Bash, 2014, pág. 159).

### **Proceso de Facturación y Cobro**

El proceso de facturación y cobro es necesario establecer medidas para su control administrativo, en el caso que se detecten desviaciones.

Por ellos se estudia diferentes tipos de listados TPV (Terminales puntos de venta) de facturación que es capaz de facturar y de suministrar sin ningún error en el cual otros se pueden ayudar utilizando diferentes documentos e informes como el informe de los ingresos y gastos. (Montero Gonzáles, 2014, pág. 41)

### **Requisitos para sacar una factura en el Ecuador**

Para acceder a sacar una factura física (Inoba Grafic, 2018, págs. 1,2,3,4,5,6,7,8) se tiene que cumplir los siguientes pasos.

- Ir a la página del SRI (Servicio de Rentas Internas) o acercarse al SRI a las oficinas.
- Acceder a la pagina y hacer clic en servicio en linea.

- Selecciona su tipo de contribuyente: persona natural, o sociedades.
- Seleccionar Factura Física.
- Buscar la opción: “Petición de documentos preimpresos” y hacer clic en el botón “acceder servicio”
- Ingresar el RUC y la clave del contribuyente que necesita las facturas o comprobantes clic en ingresar.
- Clic en petición de documentos preimpresos.
- Seleccionar el establecimiento deseado y hacer clic sobre el área gris.
- Ingresar las cantidades de unidades de cada comprobante que necesite y clic en siguiente.
- Verificar que el tipo de documento y las cantidades estén correctas y clic en “Siguiente”.
- Leer el cuadro de advertencia, clic en “aceptar”.
- Debe seleccionar el Establecimiento Gráfico, en este caso ejemplo: Imprenta Inoba Grafic, para seleccionar puede hacer por cualquiera de las 3 opciones y clic en “buscar”.
- Verificar que refleje los datos ejemplo: de la Imprenta Inoba Grafic y clic en el área gris.
- En el mensaje de Advertencia clic en “aceptar”.
- Guardar o imprimir la Solicitud y hacer clic en “Servicio de Rentas Internas”.
- Es necesario regresar al Menú Principal, puede hacer el mismo proceso para solicitar comprobantes para otro Establecimiento, de lo contrario por su seguridad debe hacer clic en cualquiera de las 2 opciones de “Cerrar Sesión”

Para el restaurante el modelo de facturación que utilizaría es la factura ordinaria que consiste en: hacerla manualmente (escrita), a su vez se podría plasmar la factura electrónica con el TPV (Terminales puntos de venta); como una caja registradora que facilitaría al cliente menos demora y tiempo al momento de facturar.

## Ingreso

**Concepto:** Son incrementos de patrimonio neto en el cual se da de las actividades económicas de venta de un bien o la prestación de un servicio.

### Clasificación de los Ingresos

Los ingresos se clasifican según (Tamayo & Escobar , 2013, pág. 81) :

- **Ingresos por arrendamientos:** Por alquiler o arrendamientos de bienes muebles o inmuebles cedidos, créditos para el uso o disposición de terceros.
- **Ingresos de propiedad industrial:** Son cantidades fijas y variables que se perciben por la explotación del derecho del uso, o la concesión de las distintas manifestaciones de la propiedad industrial
- **Ingresos por comisiones:** cantidades fijas o variables percibidas como contraprestaciones (servicio que una persona debe de recibir o haber recibido), servicios de mediación realizadas de manera accidental.
- **Ingresos por servicios al personal:** Son aquellos servicios tales como economatos, comedores, transportes, viviendas, etc., facilitados por la empresa a su personal.
- **Ingresos por servicios diversos:** Los originados por la prestación eventual de ciertos servicios a otras empresas por ejemplo: los de transportes, reparaciones, asesorías, informes, etc.
- **Ingresos por Ventas :** Son aquellos que se producen como consecuencia de las empresas o actividad en servicios, originados por un actividad comercial. En el cual los ingresos se valorarán cuando cuando se hayan devengado a la prestación del bien o del servicio, o cuando se tenga principalmente la seguridad razonable de que el ingreso se va a cobrar. (Tarado Pisoner & Sánchez Estella, 2012, pág. 79)

El restaurante Cangrejal el “Carapachòn” utilizará un tipo de ingreso por venta, que consiste en vender el producto o brindar el servicio a los clientes manteniendo una calidad de primera para satisfacer las necesidades que se requieran con el personal autorizado del restaurante.

### **¿Qué es una Cobranza?**

La cobranza es una actividad entre persona no se puede perder jamás el contacto con el cliente, por lo tanto es la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, comercial, Financiera o Prestadora de un servicio. En el cual existen varios tipos de cobranza que son dichos por (Calderón Bandera, 2018, pág. 1):

- **Cobranza Administrativa:** Se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora, cuando se han gastado todos los recursos que se disponen
- **Cobranza Extrajudicial:** Se busca la recuperación del crédito por entes externos a la empresa.
- **Cobranza Proactiva:** Es la que da visitas a los clientes para ver lo el flujo que le ocurre a su operación de negocio, por ejemplo si tiene la empresa o restaurante una ventanilla de pago.

El modelo a elegir para el restaurante Cangrejal el “Carapachón” es el tipo de cobro proactivo, este consiste en que los clientes deben de pagar a través de una ventanilla de pago que tendría que añadirse al cangrejal, y a su vez se agilizará el proceso de cobro y facturación para los clientes y sea un servicio de calidad al momento de cobrar y pagar.

### **Investigaciones referenciales:**

**Autora** : Ana Paulina Valadez Montes

**Año** : 2013

**Tema** : Análisis y propuesta de mejora en proceso de facturación de Proyectos dentro del área de desarrollo de empresa Automotriz.

**Instituto** : Instituto Tecnológico y de estudios superiores de occidente

**Resumen** : Obtuvo un impacto erróneo por falta de facturación, y por no tener el conocimientos en el proceso administrativo información faltante, clientes cerrados, por no facturar más de lo acordado.

La solución que le dio es enfocarse en el proceso administrativo ya que no tenían el conocimiento y como consecuencia no se han generado ingresos esperados como ellos estimaban, y una de sus estrategias es analizar el proceso de facturación ya establecido dentro de la empresa y eliminar los tiempos de esperas y desperdicios, buscando identificar en que paso del proceso la información se consigue erróneamente o provoca confusiones, además de identificar qué actividades del proceso no agregan valor y poder lograr reducir tiempos de ciclo y generar mayores ingresos por venta. (Valadez Montes, 2013, págs. 20,21)

- Mejoraron la satisfacción del cliente.
- Aumentaron el rendimiento del personal.
- Conocieron del proceso de facturación.

**Diferencia** : Es que la tesis de el con mi tema es por la anomalía que se presenta, que el dueño no tenía conocimientos en facturación, tenía problemas en la medidas de tiempo, para poder generar ingresos y tener el conocimiento se optimizo el tiempo del personal del área establecido, la falta de comunicación con el gerente generando re trabajos (un esfuerzo adicional que no puede hacerlo), identificando errores al envió del proceso de facturar y de cobrar. El proceso es similar teniendo en cuenta que las bases primordiales es el facturar y cobrar para generar mayores ingresos

por ventas, así fortalecer las actividades cotidianas que es poder tener la asistencia de más clientes.

**Autora** : Carolina Alexandra Doilet Carranza

**Año** : 2016

**Tema** : Análisis de proceso de facturación y su aplicación en las empresas cartoneras en Guayaquil

**Universidad:** Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Económicas

**Resumen** : Se da por la evaluación de procesos de facturación que hay físicas y electrónicas, así ellos podrán tener incrementos en escala generando beneficios.

La solución que dio fue analizar las ventajas que tiene este nuevo sistema de facturación electrónica dejando que la facturación física demora tiempo en los clientes y el efecto en las recaudaciones tributarias en el Ecuador, específicamente en la ciudad de Guayaquil con su aplicación en el sector de las empresas y algunos restaurantes para lograr dicho objetivo se recopiló los datos por medio del método cuantitativo que es que analiza las variables del proyecto, que son muy importantes.

Su proceso nace con la finalidad de crear procesos adecuados que sean eficientes en el control de registro, los mismo que crean grandes beneficios al contribuyente, permite validar los montos declarados por el contribuyente en estudio de impuestos y verificar información valiosa, optimizando así el tiempo y recursos (Doilet Carranza, 2016, pág. 1)

**Diferencia:** Es que se acopla con mi tema al modelo de proceso en facturación existen tipos físicos y electrónicos en cobros se generan mayores ingresos.

Dentro de esto es una nueva modalidad en el proceso es factible y recomendado porque algunas empresas y restaurantes en la ciudad de Guayaquil la están implementando con el fin de ganar más tiempo y no

demoras en los pagos, los ingresos por ventas sean un proceso de factibilidad para el dueño y no pierda clientes más bien aumente el volumen de clientes acoplándose al proceso de facturación y cobro

### **Fundamentación legal**

#### **Constitución de la República Del Ecuador (2008)**

(Constitución de la República Del Ecuador (Sección Novena Personas usuarias y consumidoras), 2008, art.53 pág. 39).

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República Del Ecuador (Sección Novena Personas usuarias y consumidoras), 2008, art.54 págs. 39,40)

### **Normativa técnica sanitaria sobre prácticas Correctivas de higiene**

#### **CAPITULO VI**

#### **De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control**

(Normativa Técnica Sanitaria Sobre Prácticas (Capítulo VI De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control), 2015, art.27,28 pág. 14)

**Art. 27.-** Visitas a establecimientos.- ARCSA (La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) podrá realizar visitas aleatorias de inspección a los establecimientos procesadores de alimentos y organizaciones del Sistema de Economía Popular y Solidaria durante la vigencia del registro sanitario de los productos alimenticios.

**Art. 28.-** Plan de acción para el establecimiento visitado.- Si luego de las inspecciones de la Agencia y una vez evaluado el establecimiento se obtienen observaciones y recomendaciones, éstas de común acuerdo con los responsables del establecimiento, establecerán el plazo que debe otorgarse para su cumplimiento, con base a un plan de acción que se sujetará a la incidencia directa de la observación sobre la inocuidad del producto y deberá ser comunicado de inmediato a los responsables del establecimiento.

## **TITULO II DE LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS**

### **CAPÍTULO I**

(Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios (Capítulo I art.4, art.6, Capítulo II art.8, art.9), 2016, págs. 1,2)

**UBICACIÓN E INSTALACIONES Artículo 4°. - Ubicación:** Los establecimientos destinados al funcionamiento de restaurantes y servicios afines deben estar ubicados en lugares libres de plagas, humos, polvo, malos olores, inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación. El establecimiento debe estar separado de la vivienda de su propietario o encargado. El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán períodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada.

**Artículo 6°.- Iluminación** El nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las fuentes de iluminación se ubicarán de forma tal que las personas que trabajan en dichas áreas no proyecten su sombra sobre el espacio de trabajo. La iluminación en las áreas mencionadas no dará lugar a colores falseados.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS SERVICIOS**

(Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios (Capítulo I art.4, art.6, Capítulo II art.8, art.9, art.11), 2016, pág. 4)

**Artículo 8°. - Abastecimiento y Calidad de Agua** El establecimiento deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento. Los establecimientos que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deben contar con la aprobación y vigilancia por parte del Ministerio de Salud.

**Artículo 9°. - Evacuación de Aguas Residuales** El sistema de evacuación de aguas residuales debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento. Los conductos de evacuación de aguas residuales deben estar diseñados para soportar cargas máximas, contar con trampas de grasa y evitar la contaminación del sistema de agua potable. El piso del área de cocina debe contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilite las actividades de higiene.

**Artículo 11°.- Vestuarios y Servicios Higiénicos para el Personal** Los establecimientos deben facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en el cual la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Este ambiente debe estar iluminado, ventilado y en buen estado de conservación e higiene.

Para uso del personal, el establecimiento debe contar con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén.

## **Reglamento general a la ley de pesca y desarrollo pesquero y texto unificado de legislación pesquera**

### **Capítulo XIV**

#### **Potestad sancionatoria administrativa pesquera**

Reglamento general a la ley de pesca y desarrollo pesquero y texto unificado de legislación pesquera (Capítulo XIV Potestad sancionatoria administrativa pesquera), art.67.1 2014, pág. 10)

**Art. 67.1.-** La potestad de la autoridad para sancionar administrativamente a los que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias y de otra índole, deviene de la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero y se ejercerá de conformidad con las disposiciones del presente capítulo y subsidiariamente, con los procedimientos, principios y plazos establecidos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva. Ejemplo: la veda.

## **Reglamento para aplicacion ley de regimen tributario interno (LORTI)**

### **Capítulo II**

**Ingresos de fuente ecuatoriana** (Reglamento para aplicacion ley de regimen tributario interno (LORTI) (Capítulo II Ingresos de fuente ecuatoriana), 2016, art.10 págs. 7,8)

**Art. 10.- Otros ingresos gravados.** - Toda persona domiciliada o residente en Ecuador, será sujeto pasivo del impuesto a la renta sobre sus ingresos de cualquier origen, sea que la fuente de éstos se halle situada dentro del país o fuera de él.

Las personas no residentes estarán sujetas a impuesto a la renta sobre los ingresos obtenidos cuya fuente se localice dentro del país. Se considerarán ingresos de fuente ecuatoriana, los que provengan de

bienes situados en el territorio nacional o de actividades desarrolladas en éste, cualquiera sea el domicilio, residencia o nacionalidad del contribuyente. También son ingresos de fuente ecuatoriana, entre otros, las regalías, los derechos por el uso de marcas y otras prestaciones análogas derivadas de la explotación en territorio nacional de la propiedad industrial o intelectual.

### **Definiciones conceptuales**

**Facturación:** Está presente en la generalidad de las operaciones de compraventa entre comerciantes, relación de los objetos y artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio. (Prado Puga, 2016, pág. 1)

**Cobranzas** : Es el dinero que recibimos ya sea por una deuda, o una actividad que vendemos por lo tanto (Lucero Revelo, 2013, pág. 18), nos dice; Es un proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los clientes de las empresas.

**Ingresos** : Son aquellos que las empresas obtienen en el desarrollo de su actividad. (Tamayo & Escobar , 2013, pág. 80)

**Ventas** : Es la acción y el efecto de vender cualquier bien, artículo o servicio por lo tanto (Artal Castells, 2013, pág. 119), la venta se la puede dar por teléfono, fax, carta ordenador la más usual es la venta personal por demostraciones, exhibiciones, exposiciones.

**Tributación:** El tributo representa una suma de dinero o en especie valorada que se cancela, para satisfacer la obligación de contribuir a la manutención económica de una obra o institución, es sinónimo de impuesto o contribución que se la debe realizar de manera obligatoria. (Blacio Aguirre, 2013, pág. 1)

**Veda:** La veda es una prohibición de pescar durante un período determinado. El efecto es similar al de regulaciones sobre artes de pesca, como los tamaños mínimos de captura, restricciones a las redes, etc. (Acosta Pezarro, 2016, pág. 12)

**Isologo:** El nombre y el icono de la marca se integran en una sola unidad visual que no se puede dividir. (Rodríguez Dúran, 2018, pág. 1)

**TPV:** Sus siglas significan (Termino de punto de venta), es un dispositivo donde facilita las tareas de actividades de un comercio o atención al público, el termino TPV puede referirse al terminal donde se realiza una operación o al conjunto de aparatos que lo integran físicamente. (Carvajal Martín, García De La Cruz Delgado, Orreño Alonso, & Valverde Martín, 2014, pág. 61)

**Sujeto Pasivo:** Del bien jurídica seguridad ciudadana, ciudadanos serían las personas que tengas asuntos públicos es decir la vida de la comunidad. (Sanchez Diez, 2016, pág. 200)

**LORTI:** Significa sus siglas ley orgánica de régimen tributario interno (Reglamento para aplicacion ley de regimen tributario interno (LORTI) (Capítulo II Ingresos de fuente ecuatoriana), 2016, pág. 1)

**Recibo:** Es un documento de la entrega de una cantidad de dinero. El vendedor recibe el importe del precio y lo entrega al comprador ejemplo: la factura (Tamayo & Escobar , 2013, pág. 251)

**Factorign:** Significa factoraje que representa una oficina donde se reside el factor y hace los negocios de comercio. (Moreno Fernández, 2014, pág. 93)

**Macroentorno:** Nivel de entrono comercial que afecta a todas las empresas son de tipo natural, político, legal y económico (Carrasco Fernández & Núñez Lucía, 2014, pág. 3)

**Microentorno:** Son aquellos elementos que afectan de forman particular a cada empresa, y lo que ejercen una influencia inmediata en el entorno, estos factores son a competencia, los proveedores y los clientes. (Carrasco Fernández & Núñez Lucía, 2014, pág. 3)

**Vending:** Sistema de ventas por máquinas expendedoras (Carrasco Fernández & Núñez Lucía, 2014, pág. 19)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Presentación de la Empresa**

- **Nombre de la Empresa:**

Cangrejal el “Carapachón” pertenece a la rama de ventas de comidas y bebidas.

- **Fecha que fue constituida la empresa:**

El restaurante Cangrejal el “Carapachón” fue constituida el 31 de octubre del 2017 por parte del Señor Carlos Luis Burbano Hernández con Cl. 0968514210

- **Objeto Social:**

El propietario del restaurante del Cangrejal el “Carapachón”, aporta a los consumidores en que pueda deleitar de un delicioso plato de cangrejos con una sazón única en el Ecuador, a su vez brinda un servicio de comodidad para que puedan reunirse amigos, parejas, familias todo tipo de persona como centro de reuniones en el cangrejal, en el cual no se cobra por ello, puesto que el objetivo simplemente es contribuir a mejorar la relación con el entorno que son los clientes.

Además, se han utilizado las redes sociales para así movilizar al mayor número de personas consumidoras de cangrejos que sea posible con: promociones, premios, cumpleaños y dar así más fuerza de crecimiento en que los clientes sean fieles.

Otro aspecto en el que trabaja el Cangrejal el “Carapachón” es en promover el reciclaje, solicitando a los clientes que no arrojen las botellas plásticas, sino que las devuelva, para cuidar el medio ambiente.

- **Misión y Visión del Cangrejal el “Carapachón”**

**Misión**

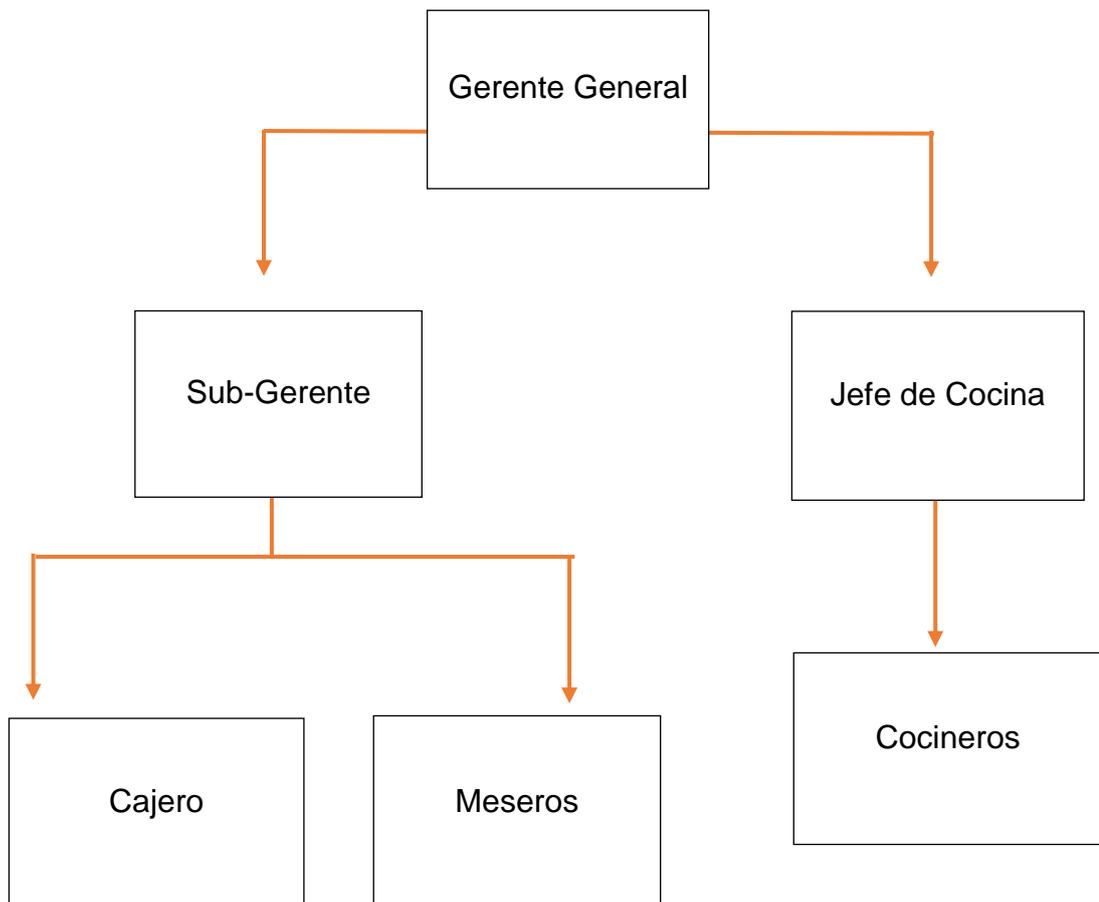
Somos un cangrejal comprometido con nuestros clientes brindando un servicio de alta calidad, mediante precios accesibles y consintiéndolos en los gustos más exigentes.

**Visión**

Ser líderes a nivel nacional como el mejor cangrejal, enfocándonos en brindar el mejor servicio al cliente y expandirnos, dando nuevas plazas de trabajo.

- **Estructura Organizativa**

La estructura organizativa del restaurante Cangrejal el “Carapachón” es:



- **Plantilla Total de trabajadores**

Tabla 1 Plantilla Total de trabajadores

Profesión	Nombre
Gerente General	Carlos Burbano Hernández
Sub-Gerente	Juan Coello Hernández
Jefe De Cocina	Cecilia Coello Hernández
Cocinero	Gabriel Marin Mendoza
Cajero	Alex Marin Flores
Mesero	Anthony Soriano Balladares
Mesero 2	Alejando Elao Marin

- **Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional**

Tabla 2 Cantidad de trabajadores

Profesión	Nº
Gerente General	1
Sub-Gerente	1
Jefe de Cocina	1
Cocinero	1
Cajero	1
Mesero	2
Total	7

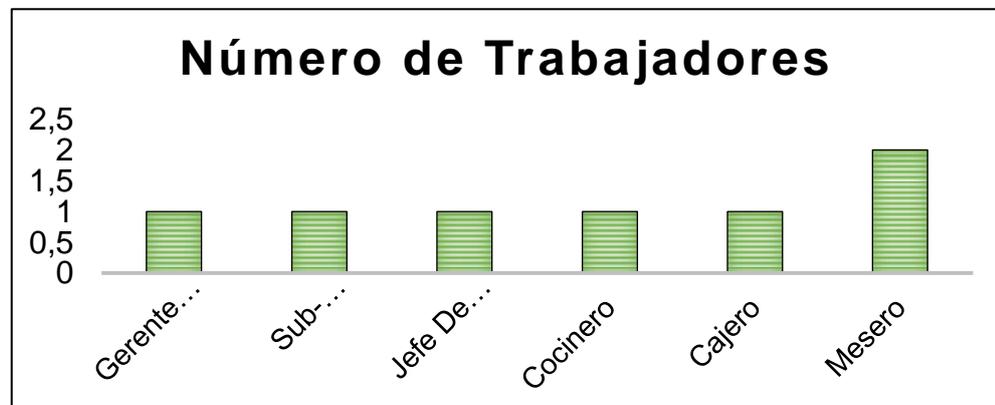


Ilustración 1 Número de Trabajadores

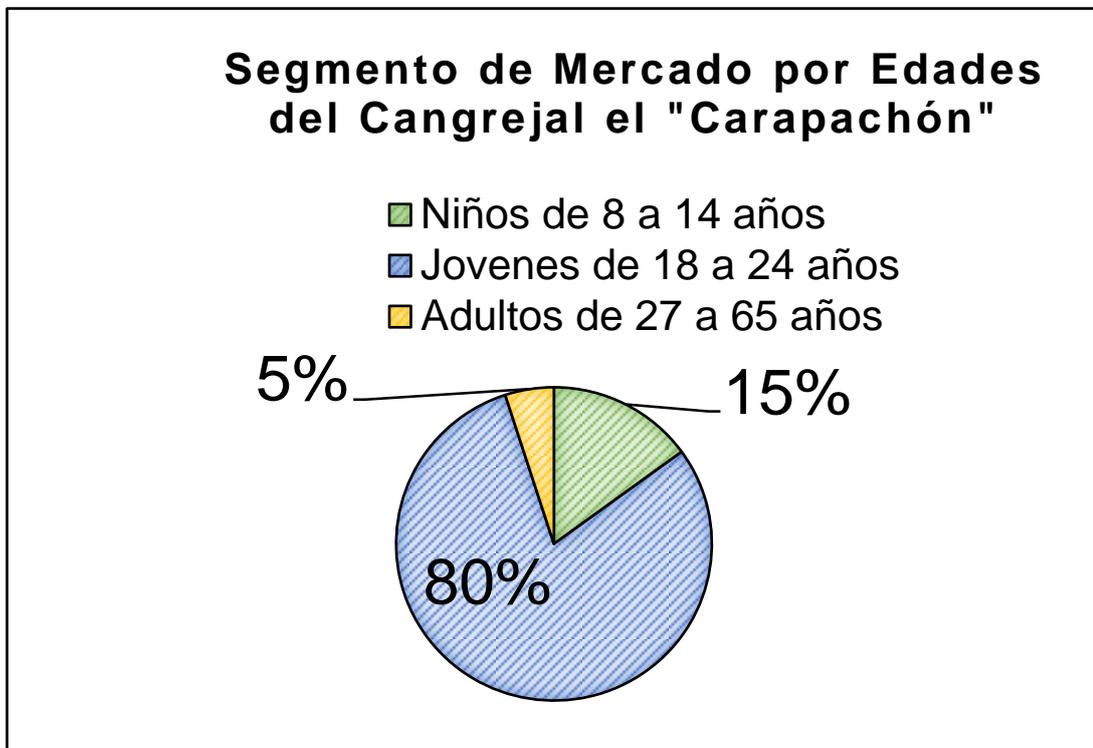
- **Cientes, proveedores y competidores más importantes.**

**Proveedores:** Las personas encargadas de la materia prima para el Cangrejal el “Carapachón” se la da principalmente en el mercado la Caraguay, la compra de los mariscos que es el cangrejo, a su vez el mercado Montebello que se realiza la compra de los ingredientes.

**Competencia:** Existen algunos cangrejales en los alrededores, sin embargo, no se los puede mencionar como una competencia directa, ya que en sabor Cangrejal El Carapachón es superior. No obstante, si se mencionar como competidor principal el “Cangrejal de Leito” ya que ellos tienen una sazón muy similar.

**Cientes:** Los clientes fieles abarcan la segmentación por edades en las cuales son: jóvenes de 18 a 24 años, adultos de 27 a 65 años en adelante y niños a partir de 8 a 14 años, considerando que normalmente visitan el cangrejal en familia o en grupos de amigos.

Ilustración 2 Segmentación de Mercador por Edades



- **Principales productos o servicios**

Tabla 3 Menú

<b>Platos Principales</b>	
<b>Menú</b>	<b>Precio</b>
Pague 2x3 Criollo + Porción de arroz maduro y salsa	\$ 6,99
Pague 2x3 Ajillo + Porción de arroz maduro y salsa	\$ 7,99
Combo Criollo 5 Cangrejos Criollos + 2 Porción de arroz maduro y salsa	\$ 11,99
Combo Patas Gordas 6 Cangrejos Criollos + 2 Porción de arroz maduro y salsa	\$ 19,99
Combo Al Ajillo 5 Cangrejos + 2 Porción de arroz maduro y salsa	\$ 12,99
Combo Familiar 14 Cangrejos + 4 Porción de arroz maduro y salsa	\$ 29,99
Cangrejo Criollo Normal	\$ 3,50
Cangrejo Criollo Para Gorda Normal	\$ 3,99
Cangrejo Ajillo Normal	\$ 3,99
Cangrejo Ajillo Pata Gorda Normal	\$ 4,59
Camarones al Ajillo + Proción de arroz maduro y salsa	\$ 9,99
Camarones Light 2 Porciones de Camarones + Porción de patacón + 2 Pilsener Light	\$ 11,99
Arroz Marinero	\$ 9,99
Arroz con Camarón	\$ 7,99
Arroz con Cangrejo	\$ 7,99
Camarones Apanados	\$ 5,99
Filete de Pescado	\$ 3,99
Corvina Frita	\$ 6,99

- **Descripción de puestos de Trabajo del Cangrejal el “Carapachón”**

### **Gerente General**

Lidera a todos los trabajadores, toma decisiones, verifica que los empleados cumplan con sus funciones dentro del Cangrejal el “Carapachón” y administra las ganancias del día.

### **Sub-Gerente**

Se encarga de proponer estrategias de ventas, supervisa al personal, controla el recurso de la empresa al igual que el gerente, cuando está el gerente y el subgerente cumplen la función: de dar nuevas ideas de negocios para el Cangrejal, controlan y administran las ganancias, dialogan sobre las estrategias de promociones para cada mes tener clientes fieles a su vez también, reemplaza al Gerente General, desarrollando el papel de un líder para que los trabajadores cumplan con la misión del cangrejal “El Carapachón” y brinden una atención excelente para los clientes.

### **Jefe de Cocina**

Su labor es realizar los menús de las cartas, negociar con los proveedores, y la elección de personal de cocina.

### **Cocinero**

Es el encargado de preparar los menús de acuerdo a la misión del cangrejal, es liderado por el jefe de cocina.

### **Cajero**

Su función dentro del Cangrejal el “Carapachón”, es cobrar, lo pedido al momento de consumir, se encarga de hacer el cierre de caja del día.

## **Mesero**

Encargado de recibir a los clientes, atenderlos, tomar sus pedidos de elección de consumo, asesora que les recomienda consumir en el Cangrejal el “Carapachón”.

- **Análisis económico**

El propietario del cangrejal el “Carapachón”, pierde beneficios tributarios (crédito tributario) y tarda de generar esos créditos por el faltante del proceso de facturación. Por otro lado, genera pérdidas en ganancias por que nuestros clientes potenciales no se conviertan en clientes reales, fieles al cangrejal por el faltante de factura.

El Cangrejal “El Carapachón” espera que con la implementación del proceso de facturación, manual y digital con punto de pagos en la caja de TPV (Terminales puntos de ventas), se genere un incremento de clientes, ya que existen muchos clientes potenciales que requieren facturas porque vienen a través de alguna empresa, adicional existirá una mayor rapidez en la atención a los clientes, al momento que realicen sus pagos al cajero.

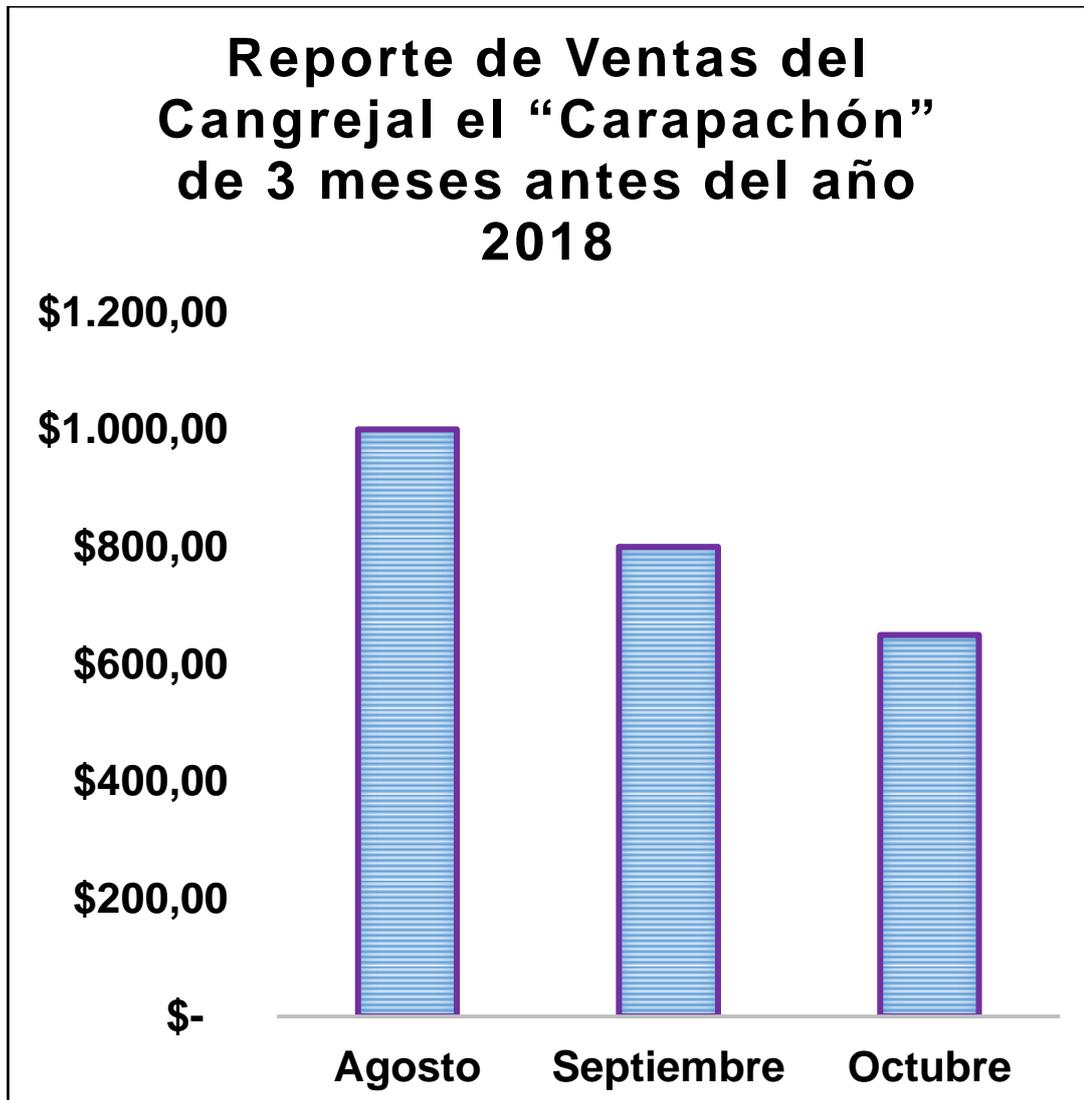
- **Reporte de ventas del Cangrejal el “Carapachón” de 3 meses antes**

El Cangrejal el “Carapachón” ha obtenido las ganancias que se detallan a continuación en los meses Agosto, septiembre, octubre:

Tabla 4 Reporte de Ventas de 3 meses antes del Cangrejal el "Carapachón"

<b>2018</b>	
Agosto	\$1000
Septiembre	\$800
Octubre	\$650

Ilustración 3 Reporte de Ventas de 3 meses antes del Cangrejal el "Carapachón"



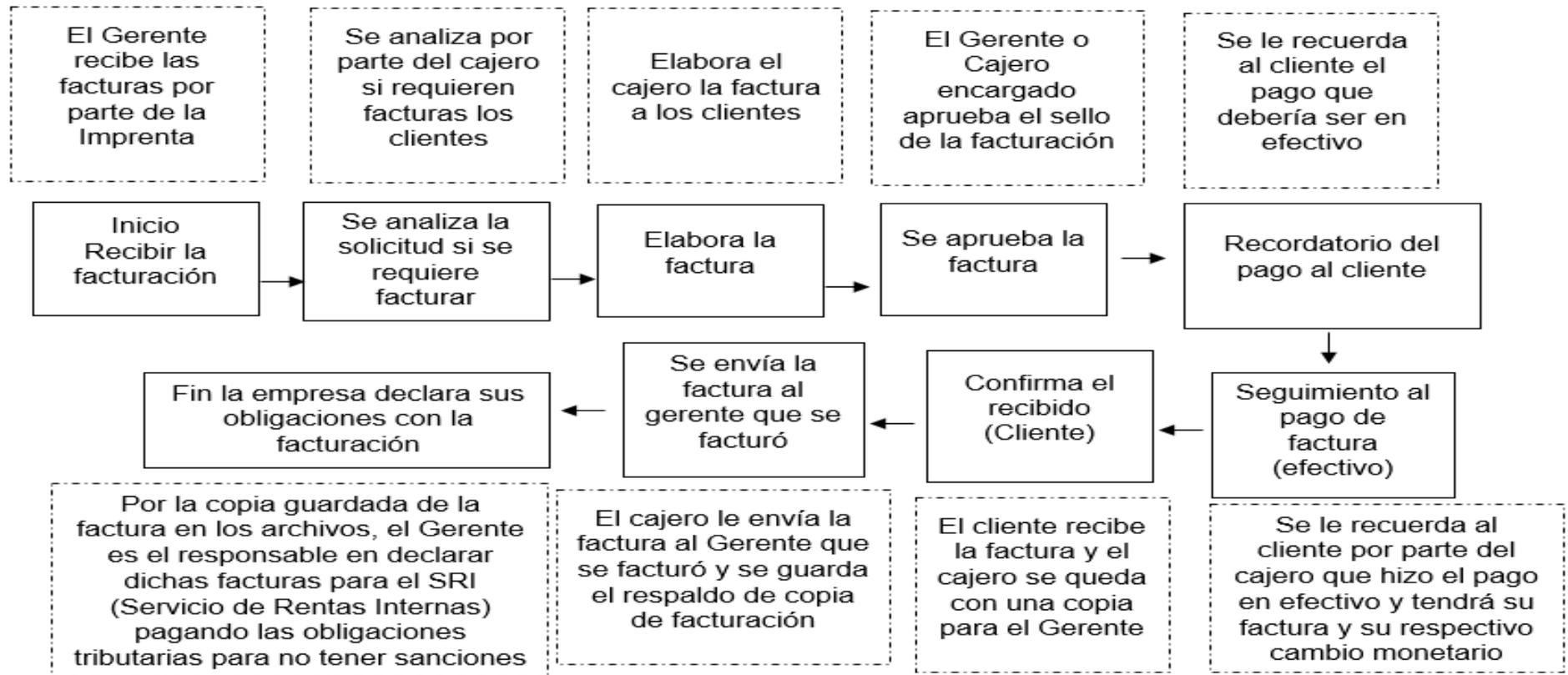
Los clientes no sabían que el Cangrejal no facturaba y les gustaría facturaciones porque sus empresas les obligan facturas de compra.

Se debería de implementar un proceso de facturación, que el cliente solicite ya sea una factura manual o digital, para que abarque cuales serían las ganancias si facturara el Cangrejal a futuro.

- **Otros Indicadores**

**Pasos para elaborar un proceso de facturación** (Procedimiento facturación y cartera, 2013, págs. 2,3)

Ilustración 4 Pasos para elaborar un proceso de Facturación



## Diseño de la Investigación

Para esta investigación se utilizará el diseño de campo porque tiene como finalidad recoger los datos relativos del tema escogido como objeto de estudio, y la no experimental porque no se manipularán las variables.

## Tipos de la investigación

Tabla 5 Modelo

Exploratoria	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.  (Hernández Sampieri, 2014, pág. 97)	Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.  (Hernández Sampieri, 2014, pág. 98)	Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.  (Hernández Sampieri, 2014, pág. 98)	Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.  (Hernández Sampieri, 2014, pág. 98)

Nota: Burbano, C. (2018)

**En la presente investigación se trabajará con los siguientes tipos que son:**

**Investigación exploratoria:** Este tipo de investigación se utilizará en vista que se familiariza con el Cangrejal principalmente porque, se investigan el proceso de facturación por el desconocimiento del propietario del restaurante, ya que existen facturas físicas (manuales), facturas electrónicas con terminales de puntos de ventas, que podrá

añadirse para beneficiarse ganando tiempo en los cobros y pagos con los clientes.

**Investigación Descriptiva:** Este modelo de investigación se utilizará, ya que nos permite identificar las preferencias del cliente en facturas, la satisfacción por reducción de tiempo al instante de facturar, los ingresos por ventas mejoren ya que se beneficiará a:

- Clientes satisfechos por el tiempo de atención al recibir su factura.
- Procesos de facturación que se deberán implementar en el Cangrejal.
- Mayores ingresos por ventas.
- Factura que se debería usar manual o electrónica con terminales de puntos de ventas.

**Investigación correlacional:** En este tipo de búsqueda se utilizará para obtener información sobre las variables que son el proceso de facturación y cobro, ingresos por ventas,

Este tipo de investigación aportará al Cangrejal para mostrar los posibles beneficios que se obtendrán al momento de implementar un proceso adecuado de facturación y que, a su vez, el propietario y el cajero tenga el conocimiento del proceso de facturación.

Los clientes se beneficiarán con la implementación del proceso de facturación ya que obtendrán sus facturas con la rapidez de la atención que ellos requieren, y así los ingresos del Cangrejal sean mayores por sus ventas.

**Investigación explicativa:** En este tipo de investigación nos ayudara a buscar los siguientes beneficios para el Cangrejal el “Carapachón” que son:

- Que impresión llevaran los clientes con la rapidez al obtener su factura.

- El propietario y el cajero tendrán facilidad al conocimiento de proceso de facturación.
- Se acoplarán los clientes a la facturas manuales o electrónica con un terminal punto de venta
- Los ingresos por ventas serán mayores al facturar por cada compra de los clientes

## **Población y Muestra**

**Población** : Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 174)

La población se elegirá al suburbio de Guayaquil, de la calle la 29 y el Oro. Los clientes por semana son aproximadamente de 300 personas que ingresan en el cangrejal el “Carapachón”, entre ellos están, jóvenes, adultos y adultos mayores.

**Muestra** : Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población, (Hernández Sampieri, 2014, pág. 173)

## **Tipos De Muestra**

**Muestra Probabilística:** Son todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 175)

**Muestra no Probabilística o Dirigida:** Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández Sampieri, 2014, pág. 176)

La muestra para hacer las encuestas a los clientes se eligió la **Tómbola** porque consiste en numerar todos los elementos muestrales de la

población, del uno al número N. Después se hacen fichas o papeles, uno por cada elemento, se revuelven en una caja y se van sacando n número de fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformarán la muestra. (Hernández Sampieri, 2014, págs. 183,184)

Este procedimiento de selección es muy útil e implica elegir dentro de una población N un número n de elementos a partir de un intervalo K. Este último (K ) es un intervalo que se determina por el tamaño de la población y el tamaño de la muestra. Así, tenemos que  $K = N/n$ , en donde K = un intervalo de selección sistemática, N = la población y n = la muestra. . (Hernández Sampieri, 2014, págs. 183,184)

Se eligió este tipo de muestra Tómbola por el tipo de investigación que es cuantitativa, los clientes que ingresan al Cangrejal el “Carapachón” por semana consiste en escoger los días de las semanas que son los 7 días; este tipo de investigación se les realizara a clientes reales y potenciales se le hara las respectivas encuestas. Y así analizar si el Cangrejal necesita o no un proceso adecuado de facturaciones para sus clientes.

K= Intervalo ?

K= 300 (Población clientes del cangrejal por semana)

M= 7 (días de la semana)

$$K = \frac{300}{7}$$

$$K = 42.857$$

K= 42 (Redondeado) clientes que se les aplicaran las encuestas

## **Pasos a seguir en la Investigación**

Según (Hernández Sampieri, 2014, pág. 4) los pasos a seguir de una investigación son:

1. Llevar cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecer suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

## **Técnicas e Instrumentos**

Para esta técnica se utilizarán dos técnicas e instrumentos que son: la entrevista y la encuesta.

Tabla 6 Procedimiento Apero

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Formularios
Encuestas	Cuestionarios

Nota: Burbano, C 2018

## **Encuesta**

Son series de preguntas que se hacen a personas para recopilar datos de información.

Por lo tanto (López Róldan & Frachelli, 2016, pág. 5). La encuesta es una técnica de investigación social de mas extendido uso en el campo de sociología que ha tarascendido en el ambito escrito de la investigación cienteifica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano.

**La encuesta de investigación se aplicarán el siguiente proceso hacia los clientes:**

- Saludar al cliente
- Preguntarle si desea responder las preguntas de encuestas
- Dar al cliente las preguntas de la encuesta
- Que responda con total sinceridad
- Darle el esfero al cliente
- Recibir las preguntas con sus respuestas
- Dar las gracias al cliente por el tiempo en contestar las preguntas
- El resultado de todas las preguntas de las encuestas se las dará al propietario para que se dé cuenta que tendrá que aplicar el proceso de facturación al Cangrejal utilizando los medios adecuados y correctos.

Las encuestas van dirigidas a los clientes adultos, adultos mayores entre ellos hombres y mujeres.

El objetivo de estas preguntas principalmente consiste en reunir datos, observar que les interesa a los clientes del Cangrejal el “Carapachón”, si les gustaría que facture o no.

En el cual eligió preguntas de encuestas que se les realizara a las 42 personas entre ellos clientes reales y potenciales que se dio en la fórmula de la tómbola por su intervalo.

Las encuestas se las aplicara de forman manual a los clientes, las preguntas a realizarse, son las siguientes:

**Preguntas de Encuestas para los clientes del Cangrejal el  
"Carapachón"**

**1. ¿El rango de su edad, se encuentra entre?**

- 18 a 27 años de edad
- 28 a 48 años de edad
- 49 a 65 años de edad


**2. Indique su sexo**

- Masculino
- Femenino


**3. Estado Civil**

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo


**4. ¿Cuál es la razón principal por la que elige al Cangrejal el  
"Carapachón" ante los otros Cangrejales?**

- Recomendación
- Precios
- Publicidad
- Servicio
- Sabor


**5. ¿Cree usted que se debería implementar un sistema de  
facturación en el Cangrejal el "Carapachón"?**

- Si
- No


**6. ¿De ser su respuesta afirmativa en la pregunta anterior, entonces, Cuánto tiempo consideraría adecuado para la generación de su factura?**

30 sgds a 1 minutos

1 minuto a 2 minutos

2 minutos a 3 minutos

3 minutos a 4 minutos

4 minutos a 5 minutos


**7. ¿Qué tipo de factura usted prefiere?**

Facturas Físicas (Escritas)

Facturas Electrónicas (Terminales Punto de Venta)


**8. ¿Cuál es la razón principal por la cual usted solicita factura?**

Por declaraciones personales

Por reportes de empresas

Por control de gastos personales


### **Entrevista**

Es una reunión que se da de dos o más personas para poder dialogar un asunto, ya sea profesional o de negocios.

Por lo Tanto. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 403) dice que una entrevista es se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las

preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

**Los pasos para aplicar la entrevista de trabajo al propietario es la siguiente:**

- Saludar al dueño del Cangrejal el “Carapachón”.
- Dialogar con él y decirle que se le hará unas preguntas de entrevista de trabajo sobre el Cangrejal.
- Formularle las preguntas que se le hará.
- Sus respuestas anotarlas tal y como él las dice.
- Terminando las preguntas de entrevistas darle mi opinión.
- Dar el resultado de la entrevista que se le dio al propietario del Cangrejal el “Carapachón”.
- Agradecerle por el tiempo al propietario que se dio para formularle las preguntas de entrevistas.

La entrevista va dirigida principalmente al propietario del Cangrejal el “Carapachón”, por la falta de conocimiento debería de implementar un proceso de facturación.

Para que sus ingresos por ventas crezcan, a su vez obtenga que sus clientes potenciales se hagan reales entre ellos están los clientes por empresas, a ellos les interesaría facturas por sus compras en el Cangrejal.

El objetivo de esta entrevista es que el propietario se de cuenta que, si tendrá que facturar y tener un proceso adecuado para que sus ingresos por ventas sean mayores, y que con las facturas a sus clientes se den cuenta que lo comprado es un producto de calidad.

Tendrá que responder las siguientes preguntas de entrevista el propietario del Cangrejal el “Carapachón”:

## Entrevista

### Preguntas De Entrevista para el propietario del Cangrejal el "Carapachón"

1. ¿Por qué decidió implementar en un Cangrejal?

---

---

---

---

2. ¿Cómo están sus ventas desde que implementó el Cangrejal?

---

---

---

---

3. ¿Cumple con todos los requisitos legales, entre ellos factura?

---

---

---

---

4. ¿En caso de ser negativa su respuesta anterior, por qué no ha implementado un proceso de facturación?

---

---

---

5. ¿Algunos clientes le han solicitado facturas por sus compras en el Cangrejal?

---

---

---

**6. ¿Cuál ha sido la reacción de sus clientes, al comunicarles que no cuenta con un proceso de facturación?**

---

---

---

---

---

**7. ¿Ha afectado en las ventas la falta de facturación?**

---

---

---

---

---

**8. ¿Está dispuesto a implementar un sistema de facturación para que sus ventas crezcan?**

---

---

---

---

**9. ¿Cree usted que al facturar sus clientes Potenciales se vuelvan clientes Reales?**

---

---

---

---

---

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dentro del análisis investigativo que se llevó a cabo mediante encuestas e entrevistas, se pueden constatar los siguientes resultados, una vez aplicados los instrumentos.

#### **Encuesta**

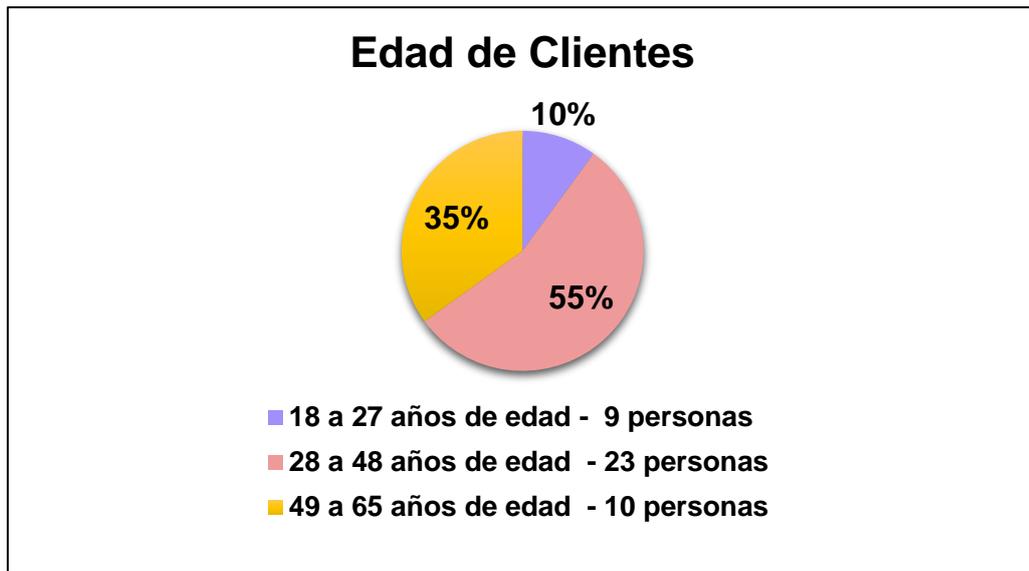
Se realizaron preguntas a los clientes reales y clientes potenciales, para identificar la necesidad de un proceso de facturación en el Cangrejal El Carapachón.

#### **1. ¿El rango de su edad, se encuentra entre?**

Tabla 7 Rango de Edad

<b>Rango de edad</b>	<b>Personas</b>
18 a 27 años	9
28 a 48 años	23
49 a 65 años	10

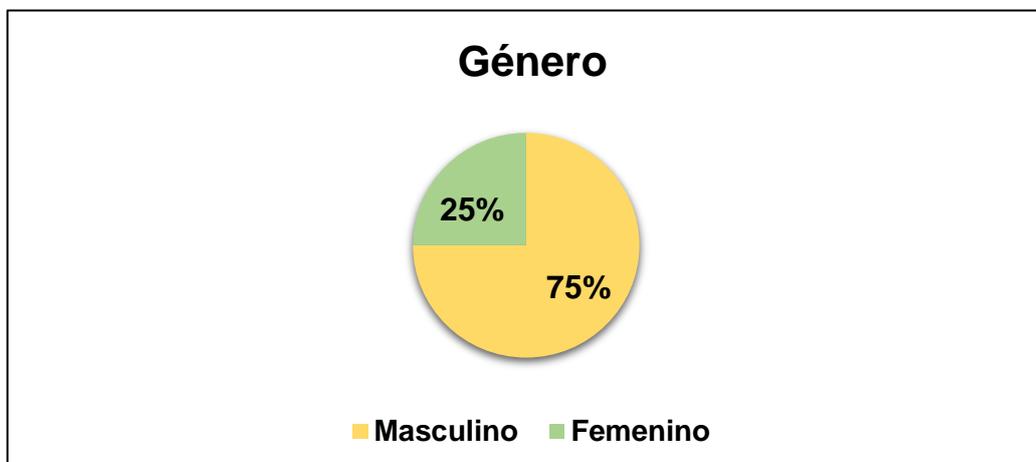
Ilustración 5 Edad de Clientes



En la presente encuesta se obtiene como resultados que la mayor parte de clientes que visitan el cangrejal se encuentran en un rango de edad entre 28 y 48 años de edad, representando un 55% de sus clientes a nivel general, seguido de ello está el grupo de clientes que tiene un rango de edad entre 49 y 65 años, representando el 35% de sus clientes a nivel general, y un grupo más pequeño es el del rango de edad de 18 a 27 años, que representan el 10% de sus clientes.

## 2. Indique su sexo

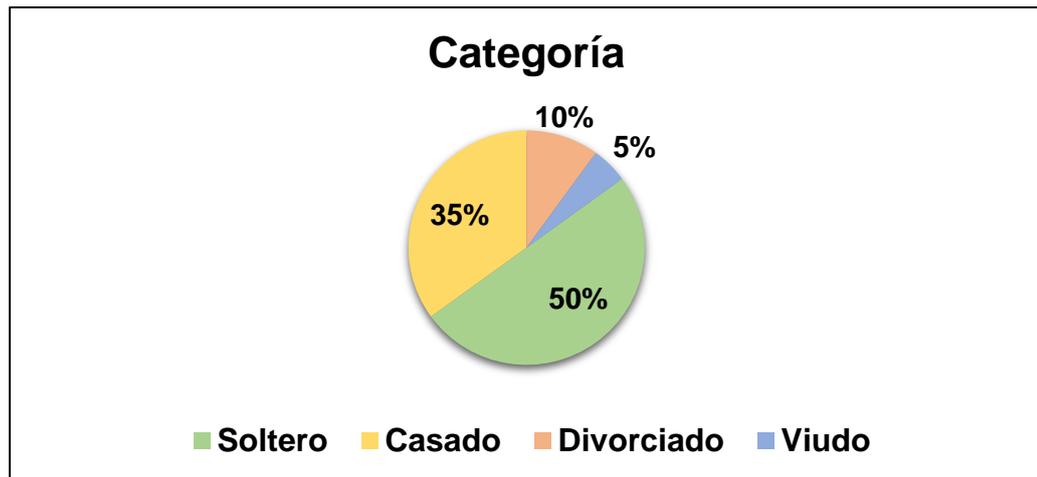
Ilustración 6 Género



Se obtiene principalmente en la segunda pregunta el resultado que la mayor parte de la encuesta respondida que visita el Cangrejal es por el género masculino con un 75% y un 25% del género femenino, de sus clientes.

### 3. Estado Civil

Ilustración 7 Categoría



El estado civil de la encuesta hacia los clientes fue un porcentaje de solteros un 50%, de casado un 35%, de divorciado un 10%, de viudos un 5%, queda representado que los clientes mayores del Cangrejal el "Carapachón" son personas solteras y casadas.

### 4. ¿Cuál es la razón principal por la que elige al Cangrejal el "Carapachón" ante los otros Cangrejales?

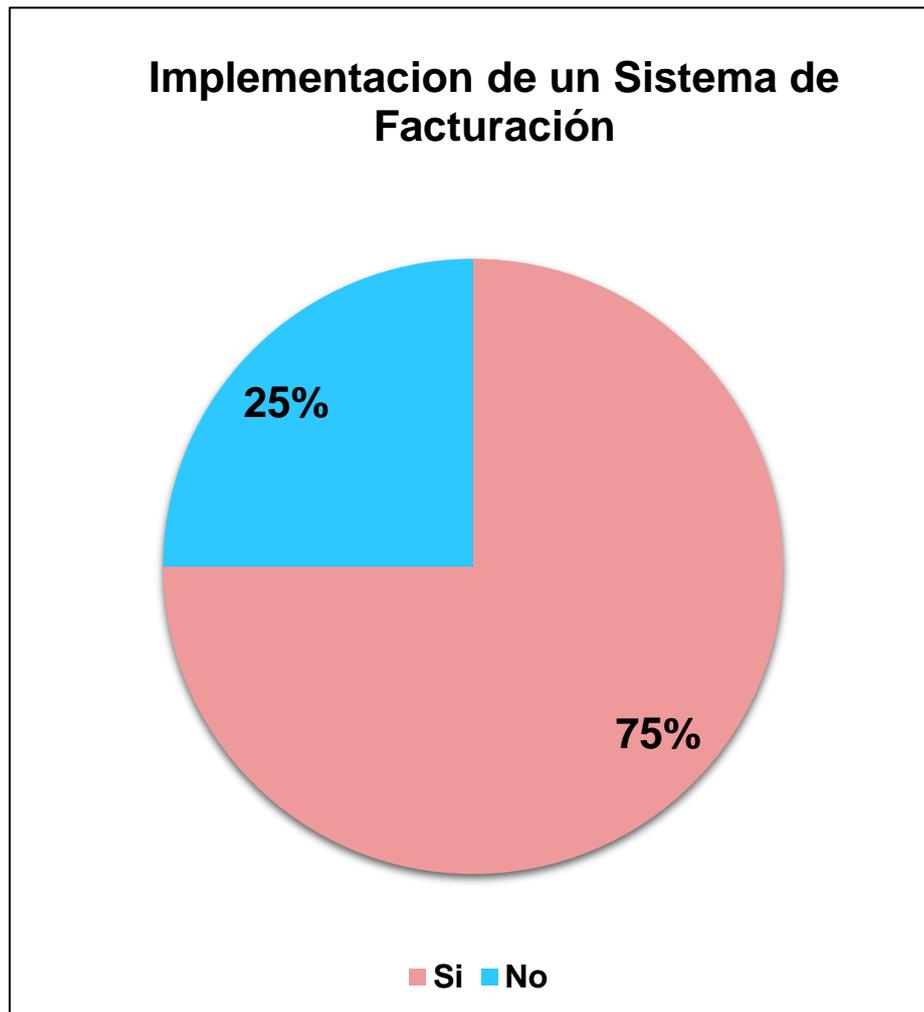
Ilustración 8 Razón principal del Cliente



En la presente pregunta de la encuesta se obtiene como resultado que los clientes eligen el Cangrejal el “Carapachón” por su sabor un 40%, por publicidad un 25% por servicio un 20%, por precios un 10%, este grupo de clientes respondieron la pregunta a partir de las edades de 18 a 65 años y el mayor grupo que conoció el Cangrejal fue por su Sabor.

**5. ¿Cree usted que se debería implementar un sistema de facturación en el Cangrejal el “Carapachón”?**

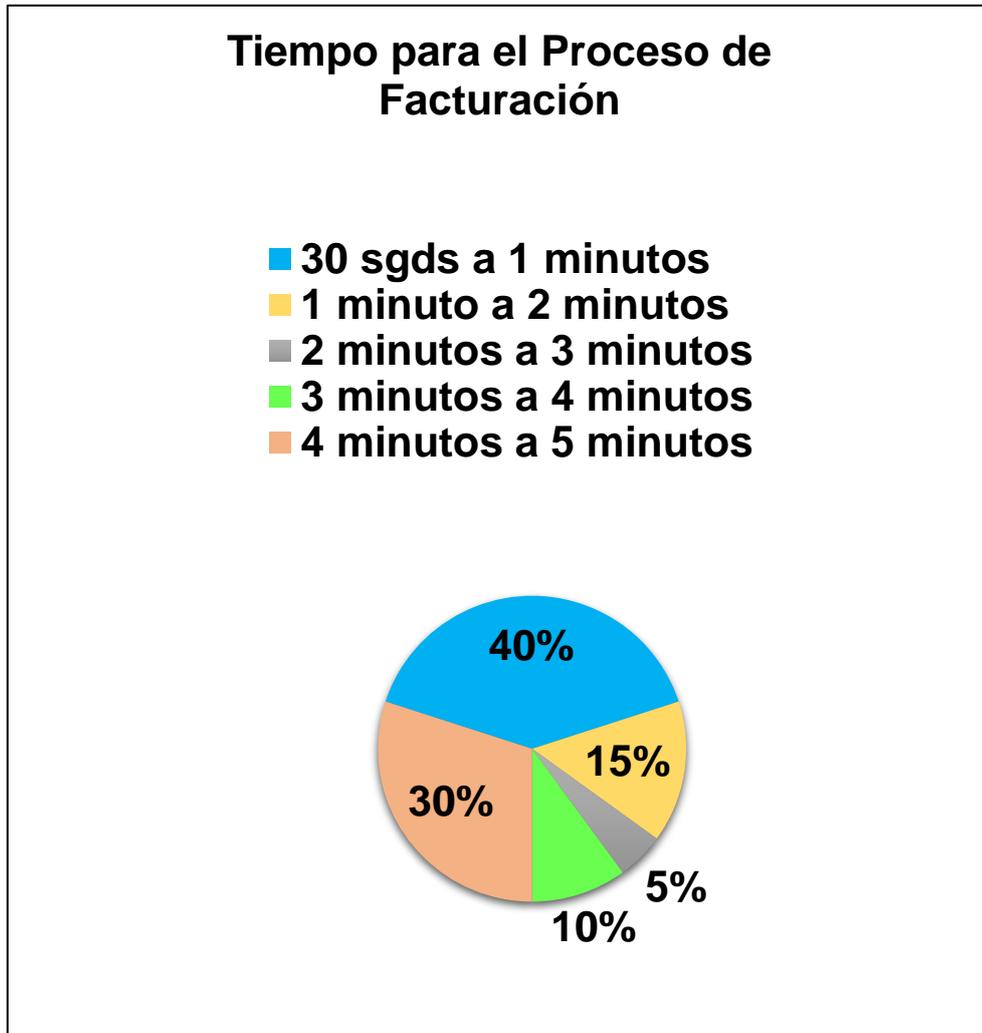
Ilustración 9 Implementación de un Sistema de Facturación



Los clientes respondieron en la quinta pregunta que si desean un sistema de facturación ya sea facturas físicas o electrónicas; lo que respondieron fue un si en las encuestas con un 75% y un no por parte del 25%.

6. ¿De ser su respuesta afirmativa en la pregunta anterior, entonces, Cuánto tiempo consideraría adecuado para la generación de su factura?

Ilustración 10 Tiempo para el Proceso de Facturación

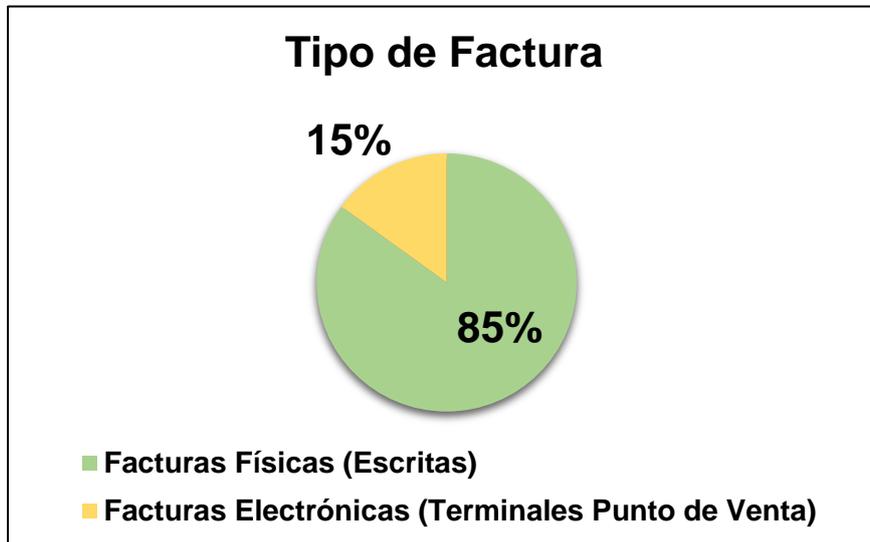


Se obtiene como resultado en la sexta pregunta, el mayor grupo de clientes.

Afirmaron que el tiempo para un proceso de facturación adecuado es de 30 sgds a 1 minuto con un 40%, de 1 minutos a 2 minutos un 15%, de 2 minutos a 3 minutos un 5%, de 3 minutos a 4 minutos un 10% y de 4 minutos a 5 minutos un 30% de rapidez, los clientes requieren que el proceso sea veloz.

## 7. ¿Qué tipo de factura usted prefiere?

Ilustración 11 Tipo de Factura



En la presente pregunta que es la séptima, se obtiene como resultado que la mayor parte de los clientes prefieren facturas físicas con un 85%, y el otro 15% desean facturas electrónicas con un (terminal punto de venta) que pueda ser una caja registradora. Entre estos clientes de 18 a 65 años de edad, la mayor parte dijo que si desean facturas, pero físicas.

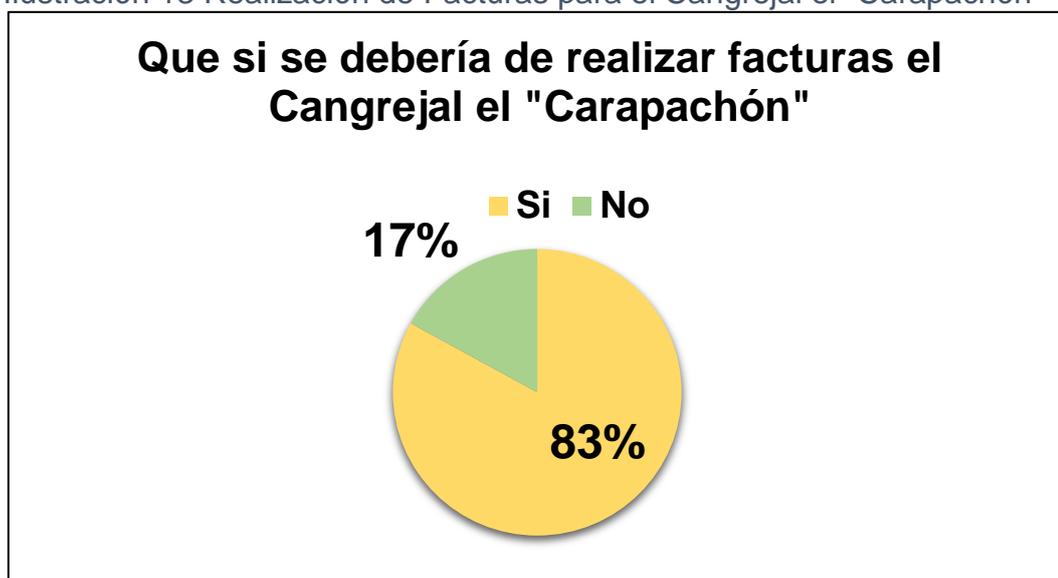
## 8. ¿Cuál es la razón principal por la cual usted solicita factura?

Ilustración 12 Solicitud de Facturas



En la última pregunta de la presente encuesta se obtiene como resultados que la mayor parte requieren obtener facturas por reportes de empresas con un 50%, por control de gastos personales un 30%, por declaraciones personales un 30%, La mayor parte de clientes esta entre las edades de 18 a 65 años, en esta encuesta respondieron clientes potenciales y reales y la mayor parte les obliga las empresas requerir facturas por sus obligaciones tributarias.

Ilustración 13 Realización de Facturas para el Cangrejal el "Carapachón"



Observando los resultados de las encuestas de investigación de cada uno de los clientes que fueron 42 personas en la fórmula de la tómbola, da un porcentaje de 83% de los clientes que si se debe de realizar un proceso adecuado de facturación en el Cangrejal el Carapachón y el otro 17% que no debe de realizarse.

Dentro de este análisis de investigación por parte de las encuestas hacia los clientes que fueron las 42 personas el objetivo del propietario debería de realizar un proceso de facturación y cobro para el Cangrejal el "Carapachón" que le exigen sus clientes, deberá tener validez de lo que registra el Cangrejal es seguro y así a esto le añadiría un mayor valor en los ingresos por ventas recopilando más clientes reales, que clientes potenciales.

## **Entrevista**

La entrevista fue aplicada al Propietario del Cangrejal el “Carapachón”, en la cual respondió lo siguiente a las preguntas planteadas:

### **1. ¿Por qué decidió implementar en un Cangrejal?**

Decidí implementar un Cangrejal principalmente porque fue mi sueño tener un negocio propio de mariscos, a su vez experimentar, ya que, el que arriesga no gana.

### **2. ¿Cómo están sus ventas desde que implementó el Cangrejal?**

Las ventas desde que se abrieron las puertas del Cangrejal el “Carapachón” han sido de un volumen mayor de lo estimado, pero teniendo en cuenta que tengo clientes que me piden facturas y no las tengo, eso me da un problema principalmente tributario y la poca fidelidad de mis clientes.

Pero debo de poner más enfoque que a pesar de que mis ventas están bien si facturara podrían estar mucho mejor, obteniendo clientes potenciales y se hagan reales (fieles).

### **3. ¿Cumple con todos los requisitos legales entre ellos factura?**

Si, cumpla con todos los requisitos legales, pero no tengo el conocimiento de facturaciones.

### **4. ¿En caso de ser negativa su respuesta anterior, por qué no ha implementado un proceso de facturación?**

No he implementado un proceso de facturación por la falta de conocimiento que tengo en las facturas.

**5. ¿Algunos clientes le han solicitado facturas por sus compras en el Cangrejal?**

Si, la mayor parte son clientes de empresas y personas adultas mayores, que desean facturas para presentar reportes en las empresas que laboran y también por un control de gastos personales.

**6. ¿Cuál ha sido la reacción de sus clientes, al comunicarles que no cuenta con un proceso de facturación?**

La reacción de mis clientes ha sido principalmente el desagrado ya que me exigen facturas y por mi desconocimiento no he podido facturarles como ellos desean, y algunos clientes hasta se van del Cangrejal por no facturar.

**7. ¿Ha afectado en las ventas la falta de facturación?**

Si, debido a que tengo clientes de empresas que me exigen facturas para sus reportes y declaraciones que le obligan las empresas a su personal, a su vez, para que ellos con la factura se den cuenta que el Cangrejal con un registro fiable para su venta y cumple con todos los requisitos legales.

**8. ¿Está dispuesto a implementar un sistema de facturación para que sus ventas crezcan?**

Si estoy dispuesto a implementar un proceso de facturación, para que mi servicio sea de calidad, pero también completo, hacia mis clientes.

**9. ¿Cree usted que al facturar sus clientes Potenciales se vuelvan clientes Reales?**

Claro que sí, ya que al facturar todos los clientes que hasta hoy se han ido por no tener factura, tomarán la decisión de quedarse, más aún porque les estoy vendiendo una comida de calidad, a su vez que se den cuenta que el Cangrejal el “Carapachón” ya cumpliría con todos los requisitos legales.

**Análisis general de la entrevista realizada al propietario del Cangrejal el “Carapachón”**

Se ha podido observar que el Cangrejal recibe a muchos clientes, sin embargo, hay muchos clientes potenciales que no se convierten en clientes reales por la falta de un proceso de facturación, ya que los clientes consideran que es de suma importancia recibir una factura sobre todo por aspectos laborales, deben entregar reportes en sus empresas y también para el control de gastos personales. Esto hace que muchos clientes tengan que optar por otra opción a pesar de gustarles mucho el sabor del mencionado Cangrejal, viéndose esto reflejado en el poco crecimiento de las ventas del cangrejal.

Es así que también indica que el propietario indica que estaría dispuesta a implementar un proceso de facturación con la finalidad de no seguir perdiendo clientes, sino más bien que todos sus clientes potenciales se conviertan en clientes reales, a través de un servicio completo y alimentación de calidad.

Esta investigación ayudaría al Cangrejal el “Carapachón”, cumpla con todos los requisitos establecidos por la ley, en este caso el proceso de facturación, y de esta manera tener un comprobante de respaldo para las declaraciones tributarias del Cangrejal.

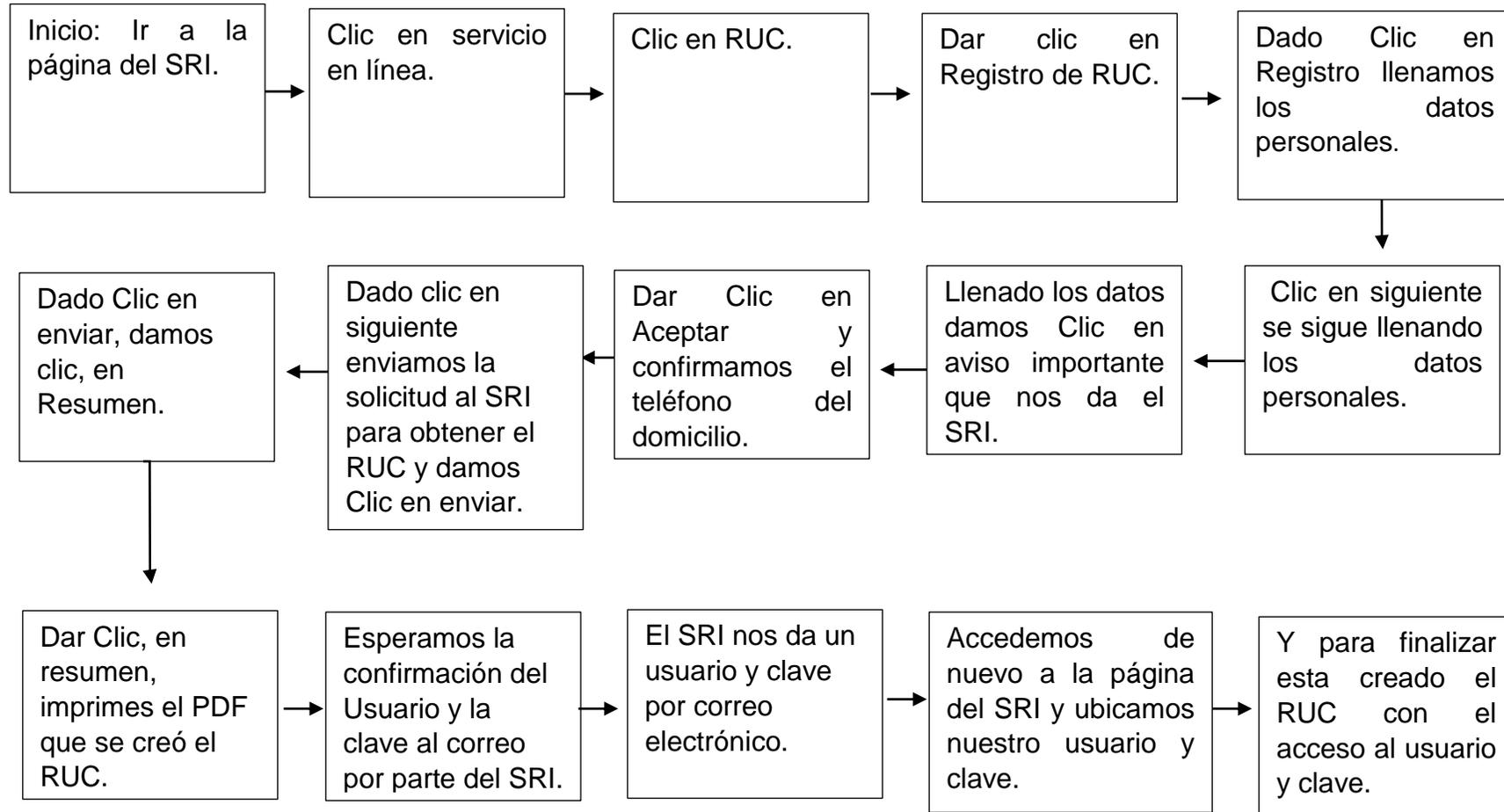
## Desarrollo de la Propuesta

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE FACTURACIÓN Y COBRO						
Qué ¿What?	Porque ¿Why?	Where ¿Dónde?	When ¿Cuándo?	Who ¿Quién?	How ¿Cómo?	How many ¿Cuánto?
Impartir directrices para el proceso de generación del RUC.	Porque el Cangrejal el “Carapachón” debe de generar facturas.	Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.	Se llevará a cabo el 3 de enero del 2019	Gerente	Por medio de la página web del SRI o acercándose a las oficinas del SRI	No tiene costo
Realización de capacitación para un buen proceso de cobro.	Porque el personal debe tener un cobro adecuado hacia el cliente y ser veloz al facturar.	Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.	Se llevará a cabo el 3 de enero del 2019	Cajero	A través de SERVNICAP (Servicio Integrales de Cobranzas y Capacitación) empresa con experiencia en conocimientos de facturaciones duración es de 8 horas.	\$120 solo al Cajero
Capacitación sobre el proceso de facturación.	Es necesario que el Cangrejal cuente con un cajero que tenga conocimiento del proceso de facturación.	Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.	Se llevará a cabo el 5 de enero del 2019	Cajero	Por medio de una persona capacitada en conocimientos de facturaciones y contables duración es de 20 horas.	\$200 solo al Cajero.
Capacitación, realización de propuesta de mejora en el proceso contable.	Porque permite tener la información contable organizada para cumplir las respectivas obligaciones tributarias.	Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.	Se llevará a cabo el 7 de enero del 2019	Sub-Gerente	A través de Consitrev una empresa con experiencia en conocimientos de facturaciones duración es de 20 horas.	\$200 solo al Sub-Gerente.

Tabla 8 Propuesta de implementación de facturación y cobro

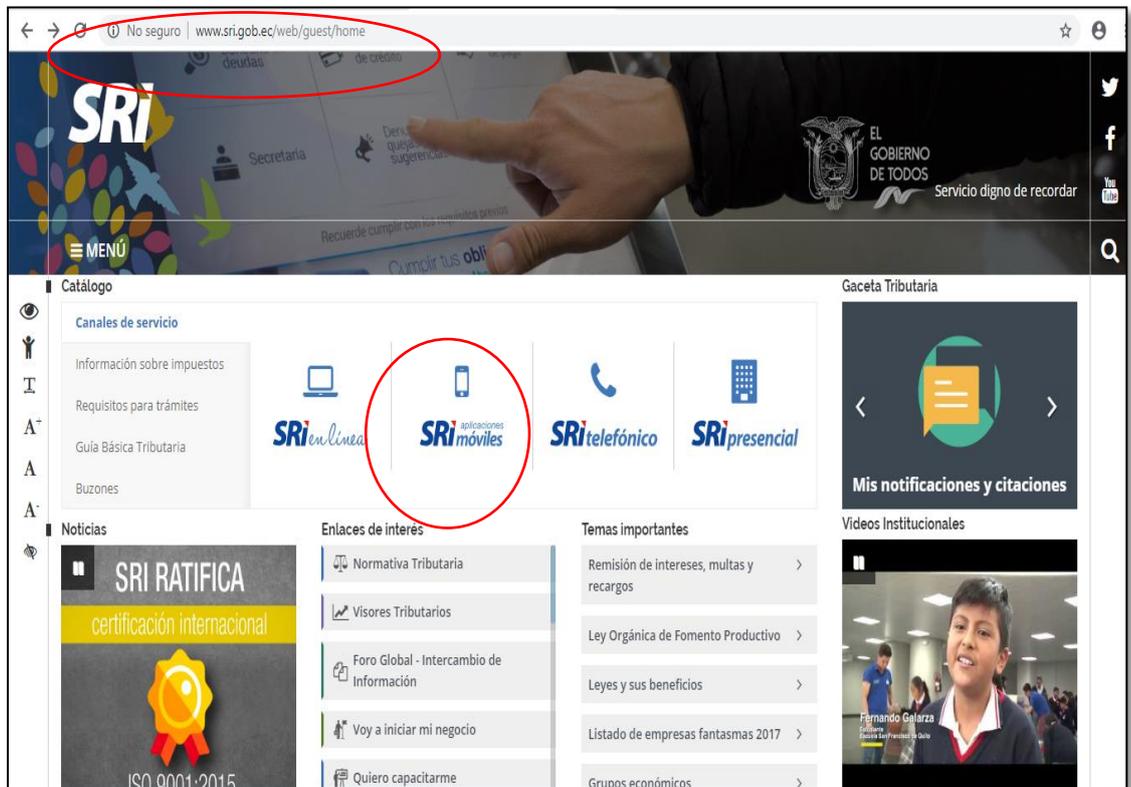
## Proceso para la generación del RUC

Tabla 9 Proceso para la generación del RUC

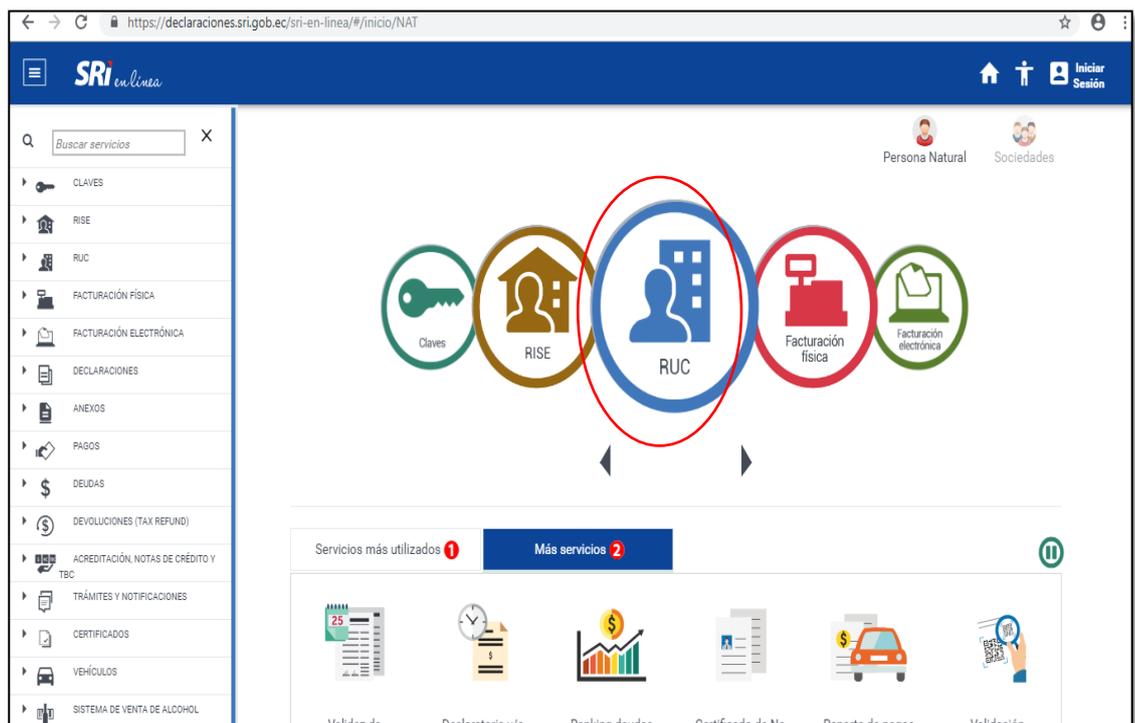


## Pasos para la obtención del RUC por primera vez para el Cangrejal el Carapachón (ONLINE):

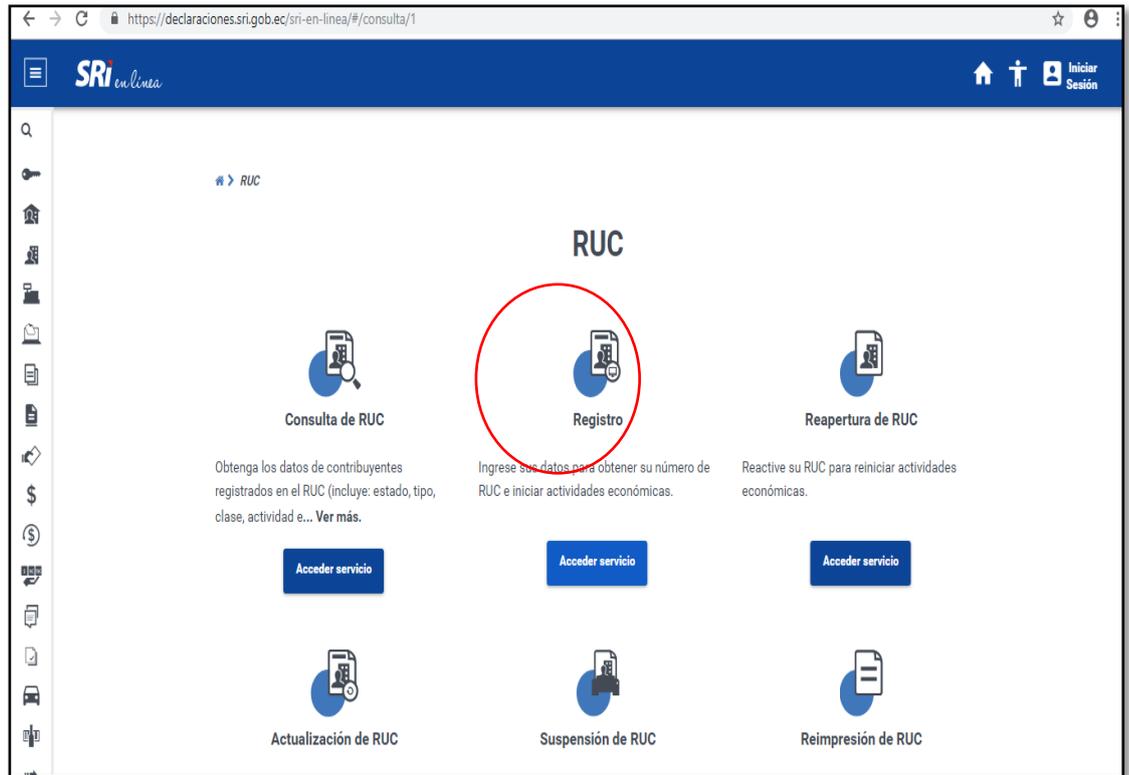
### 1. Ir a la página del SRI y Clic en servicio en línea.



### 2. Dado Clic en servicio en línea, elegimos opción Ruc.



### 3. Dar clic en RUC y elegir la opción Registro de RUC.



### 4. Se presentan las diferentes opciones a las que tiene dentro de la opción Actualización de RUC, debe ingresar a la opción Registro

The screenshot shows the SRI gob.ec website interface for the 'Solicitud de Ingreso y Estado de Información / Información general' form. The form is titled 'Información general' and contains the following fields:

* Origen:	Escoja una opción, si no es ecuatoriano, pero tiene una cédula de identidad, por favor escoja la opción EXTRANJERO RESIDENTE. Si no tiene una cédula de identidad, por favor escoja la opción EXTRANJERO NO RESIDENTE	ECUATORIANO
* País:	Por favor escoja el país donde nació	ECUADOR
* Cédula de identidad:	Por favor ingrese su número de cédula	0955069185
* Apellidos y nombres:	Por favor registre sus apellidos y nombres completos, ejemplo: PAREDES ANDRADE SONIA ELIZABETH	SORIANO BALLADARES ANTHONY
* Fecha nacimiento:	Por favor registre su fecha de nacimiento en formato dd/mm/aaaa (ejemplo: 15/05/1974). No se olvide de ingresar los símbolos de /	04/06/1998
* Fecha de inicio de actividades:	Por favor registre su fecha de inicio de actividades económicas en formato dd/mm/aaaa (ejemplo: 15/05/1974). No se olvide de ingresar los símbolos de /	05/12/2018
Patrimonio:	Ingrese el valor de su patrimonio al día de hoy	0
Número patronal:	Ingrese su número patronal en caso de tenerlo	

At the bottom right of the form, there is a 'Siguiente >>>' button, which is circled in red. Below the form, there is a footer with the text: 'Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 5.5 / Netscape 7.0 / Mozilla 1.5 (o superiores)' and the SRI logo.

5. Clic en siguiente Llenamos obligatoriamente los campos que tienen un asterisco (\*).

Solicitud de Ingreso y Envío de Información / Información de su domicilio

**Información de su domicilio**

\* Provincia: Por favor ingrese la provincia donde vive

\* Cantón: Por favor ingrese el cantón donde vive

\* Parroquia: Por favor ingrese la parroquia donde vive

\* Calle: Por favor ingrese el nombre de la calle donde vive

\* Número: Por favor ingrese el número de su casa donde vive

Intersección: Por favor ingrese la intersección o calle secundaria de su casa donde vive

\* Referencia: Por favor ingrese una referencia física de su casa donde vive, por ejemplo: "... a una cuadra de la Escuela Diez de Agosto"

Teléfono: Por favor ingrese el número telefónico de su casa sin guiones, por ejemplo 022536987

\* Correo electrónico: Por favor ingrese su correo electrónico o e-mail en caso de tenerlo

<<< Anterior Siguiete >>>

Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 5.5 / Netscape 7.0 / Mozilla 1.5 (o superiores)

6. Dando clic en siguiente da el aviso importante SRI

declaraciones.sri.gob.ec dice

En esta pantalla usted deberá completar la información de sus establecimientos. Su establecimiento MATRIZ tiene ingresado automáticamente la información de su domicilio; si la dirección de su establecimiento Matriz es distinta a la de su domicilio puede corregirla mediante la opción Editar. Para agregar un nuevo establecimiento debe dar un click en Nuevo

En esta pantalla usted deberá completar la información de su establecimiento Matriz es distinta a la de su domicilio puede corregirla mediante la opción Editar. Para agregar un nuevo establecimiento debe dar un click en Nuevo

En esta pantalla usted deberá completar la información de su establecimiento Matriz es distinta a la de su domicilio puede corregirla mediante la opción Editar. Para agregar un nuevo establecimiento debe dar un click en Nuevo

Tipo de establecimiento	Nombre	Editar	Eliminar
-------------------------	--------	--------	----------

<<< Anterior Siguiete >>>

Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 5.5 / Netscape 7.0 / Mozilla 1.5 (o superiores)

© Copyright Servicio de Rentas Internas del Ecuador SRI

## 7. Damos clic en Aceptar y aceptamos el teléfono del domicilio

← → 📄 https://declaraciones.sri.gob.ec/ruc-preinscripcion-internet/pages/establecimientos.jsf ☆ ⌵ ⋮

**SRIgob.ec**

Solicitud de Ingreso y Envío de Información / Información de sus establecimientos

### Información de sus establecimientos

En esta pantalla usted deberá completar la información de sus establecimientos. Su establecimiento MATRIZ tiene ingresado automáticamente la información de su domicilio; si la dirección de su establecimiento Matriz es distinta a la de su domicilio puede corregirla mediante la opción Editar. Para agregar un nuevo establecimiento debe dar un click en Nuevo

**Nuevo**

Tipo de establecimiento	Nombre	Editar	Eliminar
MATRIZ			

Medios de contacto

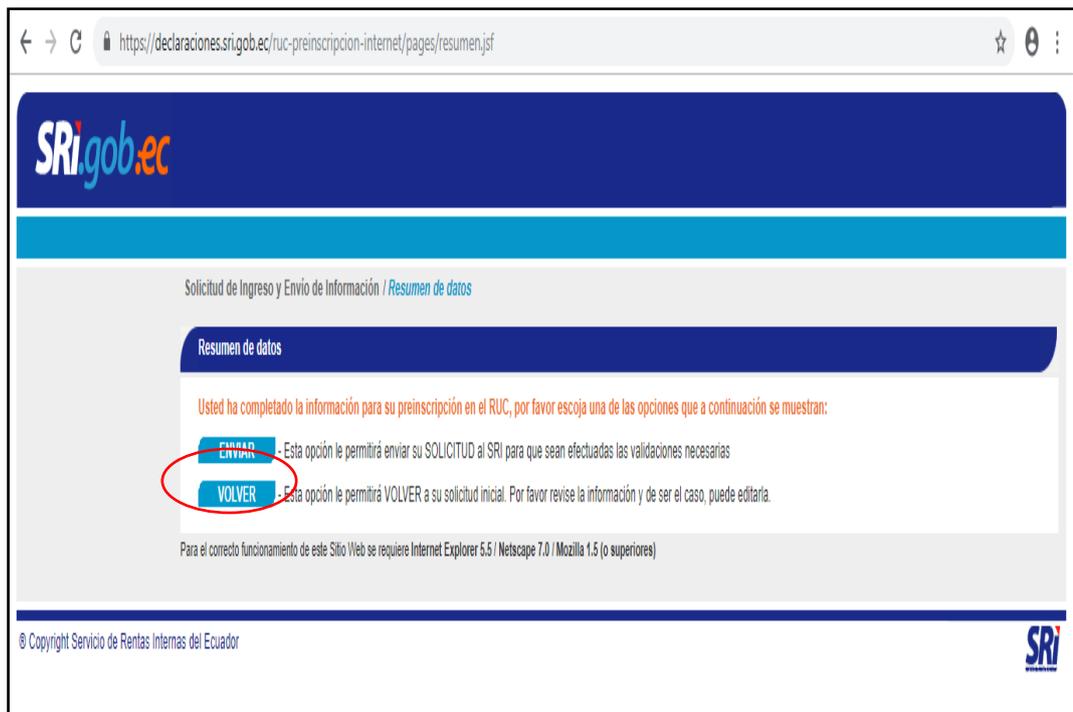
- TELEFONO DOMICILIO: 093012800

**<<< Anterior** **Siguiente >>>**

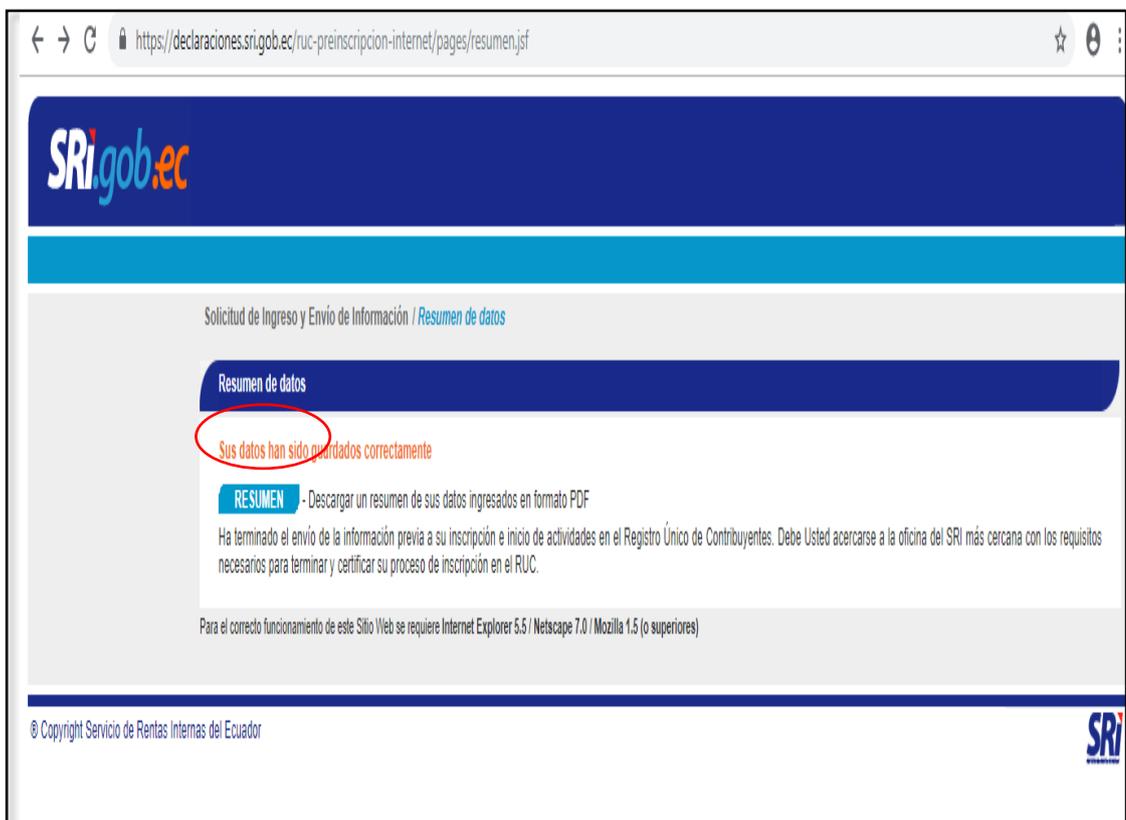
Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 5.5 / Netscape 7.0 / Mozilla 1.5 (o superiores)

© Copyright Servicio de Rentas Internas del Ecuador

**8. Dado clic en siguiente enviamos la solicitud al SRI para obtener el RUC y damos clic en enviar**



**9. Ya dado clic en enviar, aceptamos y damos clic, en resumen.**



10. Obtenemos el PDF para obtener los requisitos del RUC, y se imprime, acercarnos a la oficina más cercana para hacer valido del RUC.

report.pdf 1 / 1

**SRI.gob.ec**

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**  
**DOCUMENTO DE PREINSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**

Mediante el presente documento de carácter informativo, el Servicio de Rentas Internas avala que se ha efectuado satisfactoriamente el registro y envío de la información previa a su inscripción e inicio de actividades en el Registro Único de Contribuyentes. Debe Usted acercarse a la oficina del SRI más cercana con los requisitos necesarios para terminar y certificar su proceso de inscripción en el RUC

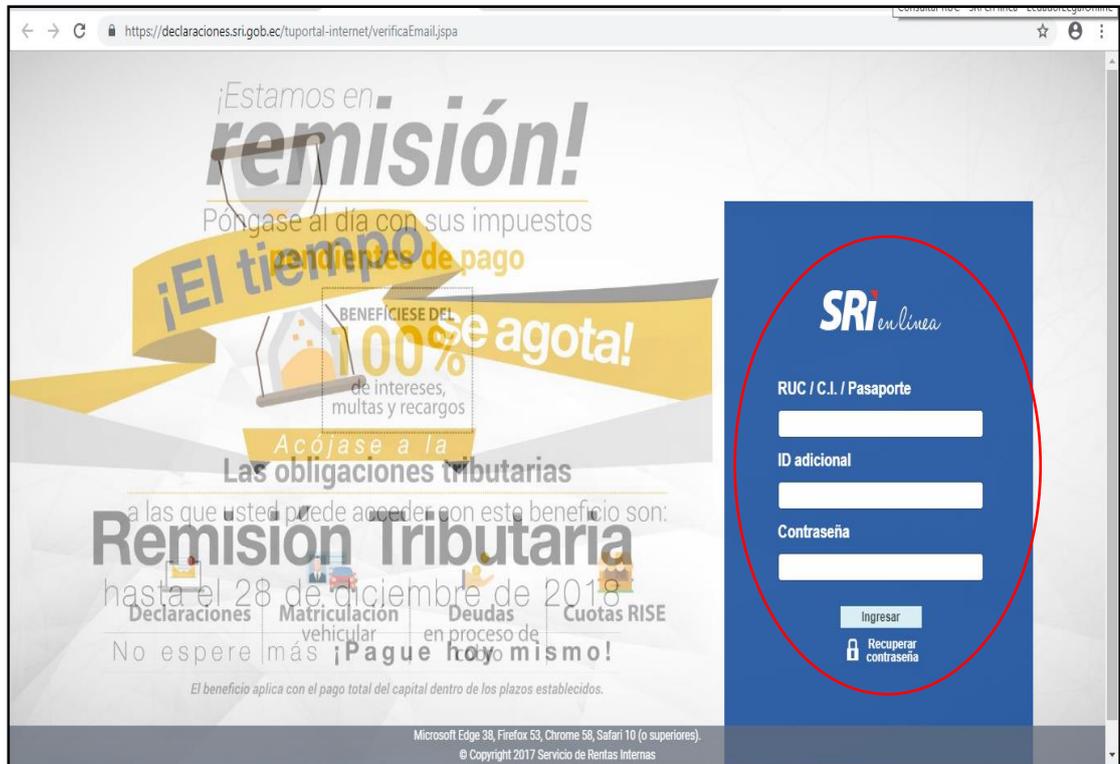
**INFORMACIÓN GENERAL**

Origen	ECUATORIANO
País	ECUADOR
Cédula	0855889185
Nombre	SORIANO BALLADARES ANTHONY
Fecha de nacimiento	04/06/1998
Fecha de inicio de actividades	05/12/2018
Patrimonio	0

**INFORMACIÓN DE SU DOMICILIO**

Provincia	GUAYAS
Cantón	GUAYAQUIL
Parroquia	FEBRES CORDERO
Calle	28 AVA Y VENEZUELA
Número	1213
Intersección	ENTRE 28 Y PORTE
Referencia	POR EL ARBOLITO DE NAVIDAD
Teléfono	50041980

11. De nuevo ir a la página del SRI y Accedemos al Servicio y ponemos las contraseñas y claves que nos enviaron a nuestro correo electrónico.



Con el proceso antes descrito, el propietario del Cangrejal “El Carapachón” podrá generar el RUC sin ningún costo.

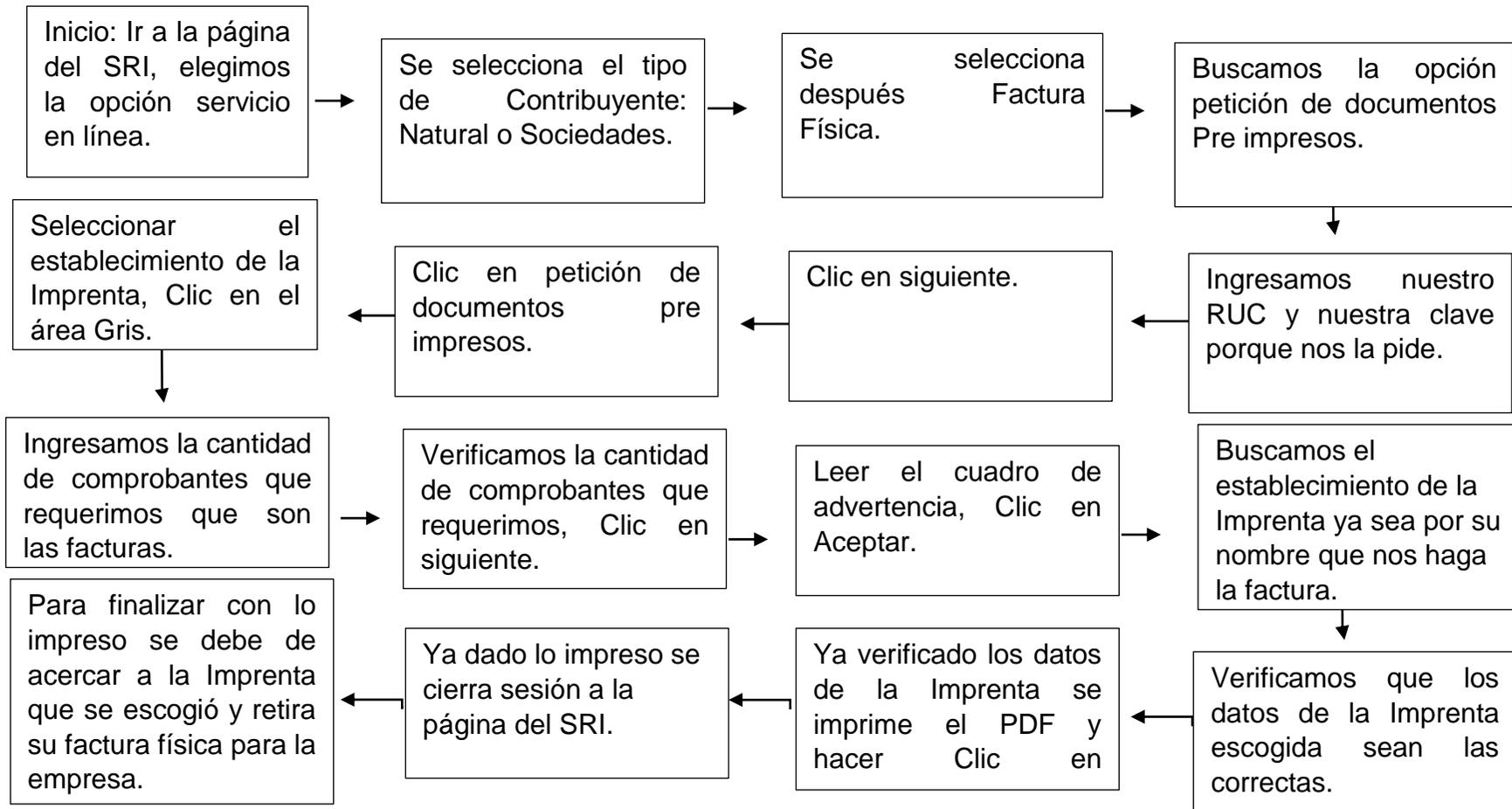
#### **La obtención de la RUC por primera vez (a forma personal):**

1. Presentación de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal.
2. Presentación de papeleta de votación del representante legal.
3. Presentación y/o entrega de copia del Nombramiento vigente emitido por el ente regulador (únicamente para Sociedades; y cuando el representante no conste en la base del RUC).
4. Entrega del Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos (firmado).

Cumpliendo los requisitos antes mencionados, el propietario del Cangrejal el “Carapachón” también podría obtener el RUC, con la diferencia que, en este caso, si le representará algunos costos.

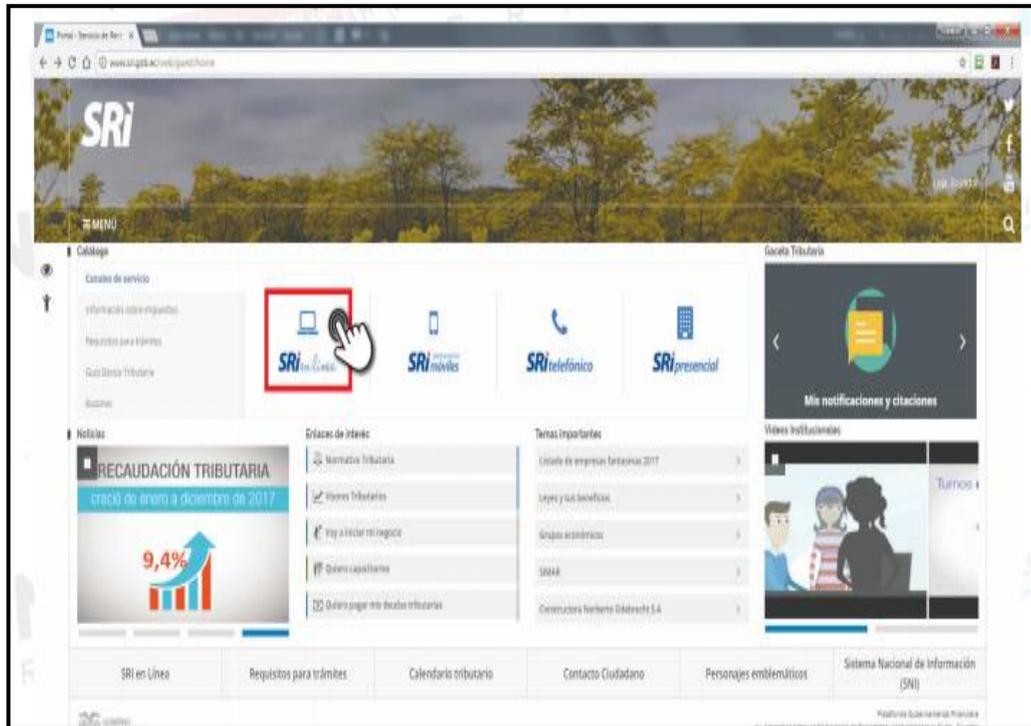
## Proceso para la Impresión del Block de Facturas

Tabla 10 Proceso para la Impresión del Block de Facturas



## Pasos para la obtención de la Impresión por primera vez del Block de Facturas para el Cangrejal el Carapachón (ONLINE):

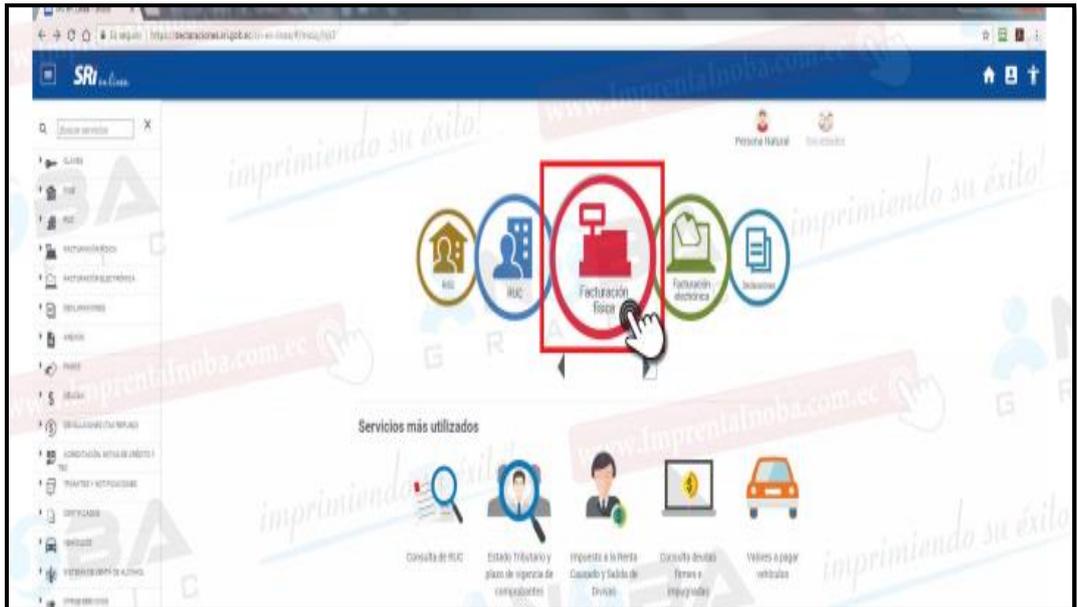
1. Ingresar a la página del SRI y hacer clic en servicio en línea.



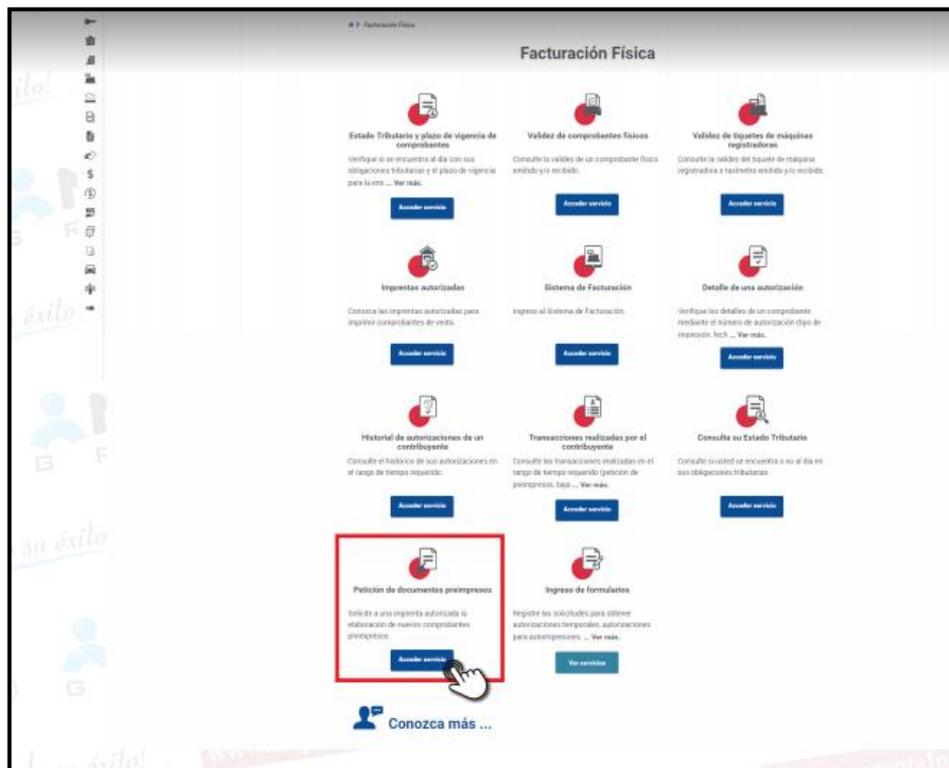
2. Seleccionar su tipo de contribuyente: Persona Natural o Sociedades.



### 3. Selecciona Factura Física



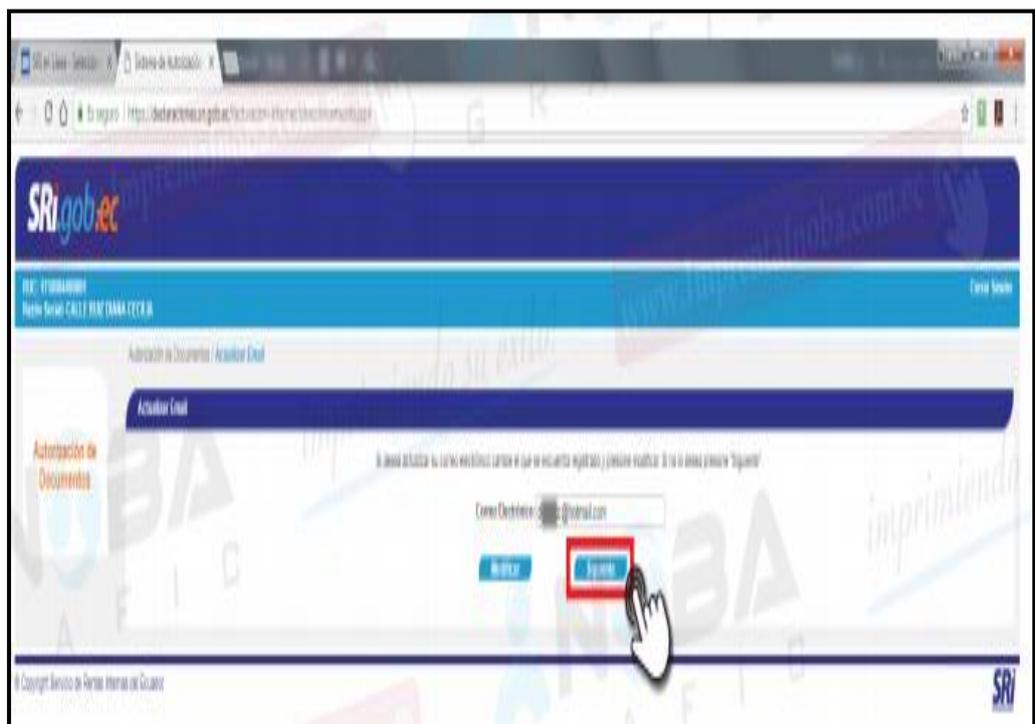
### 4. Busca la opción petición de documentos pre impresos y hace clic en el botón ACEPTAR.



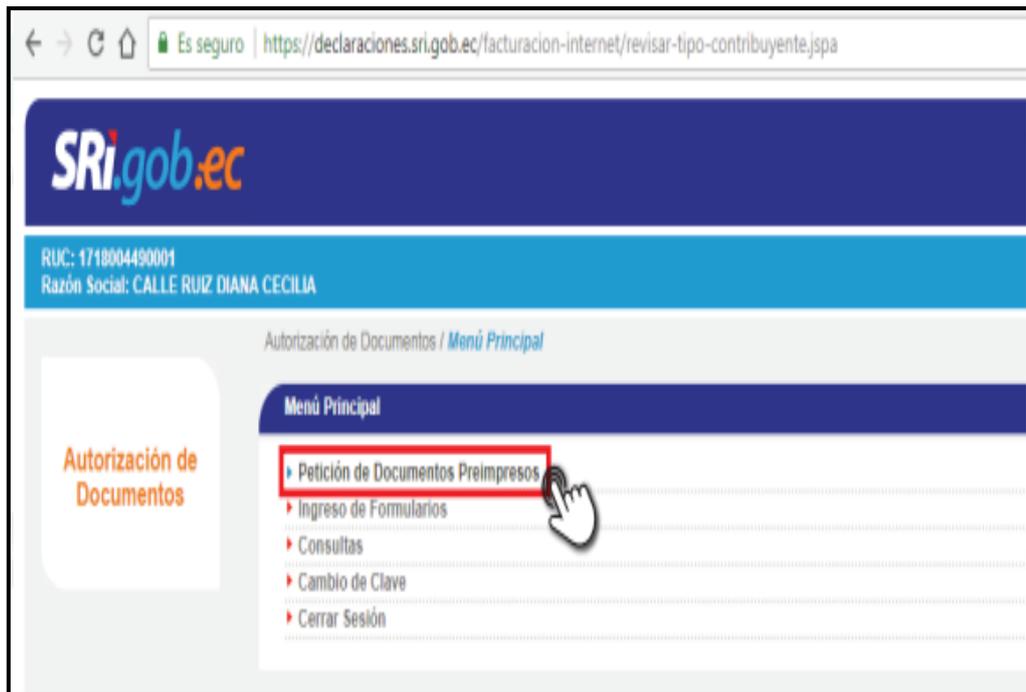
5. Ingresamos el RUC y la clave del contribuyente que necesite las facturas o comprobantes Clic en ACEPTAR.



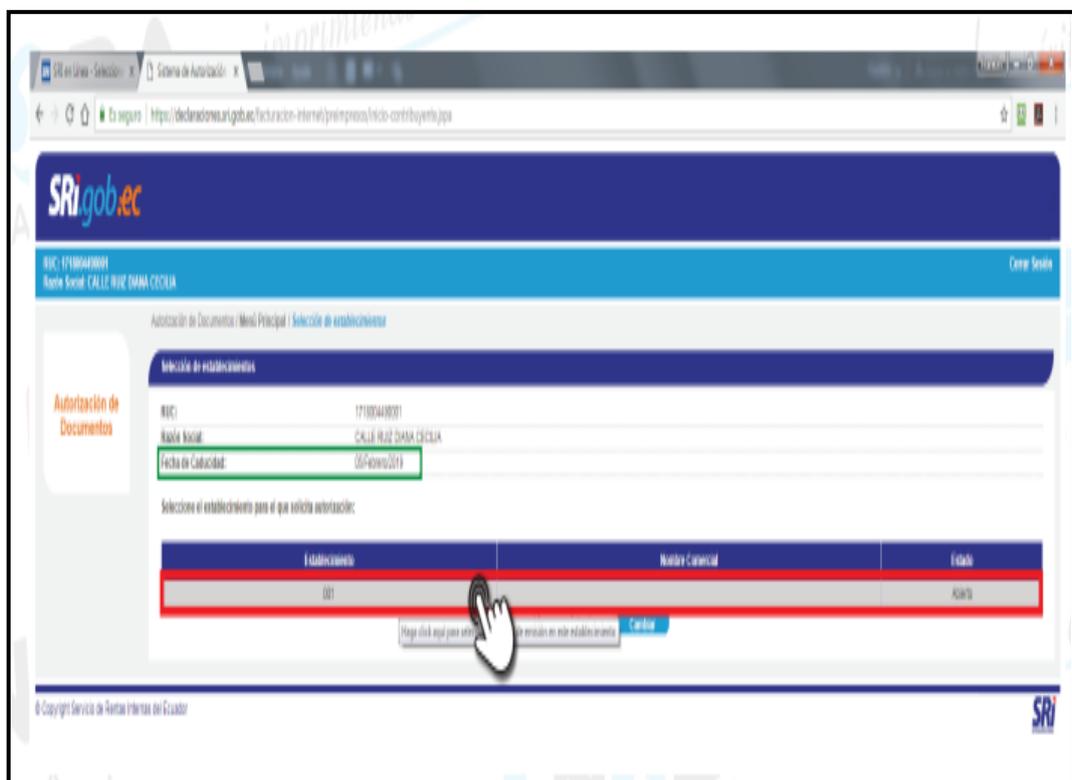
6. Clic en siguiente.



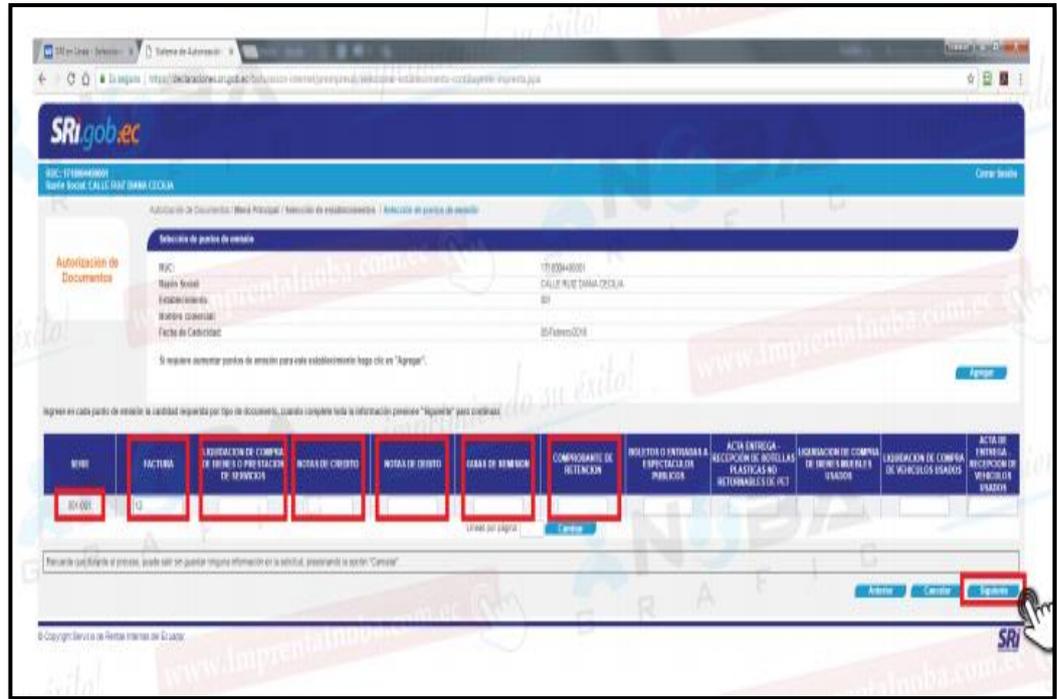
## 7. Clic en petición de documentos Pre impresos.



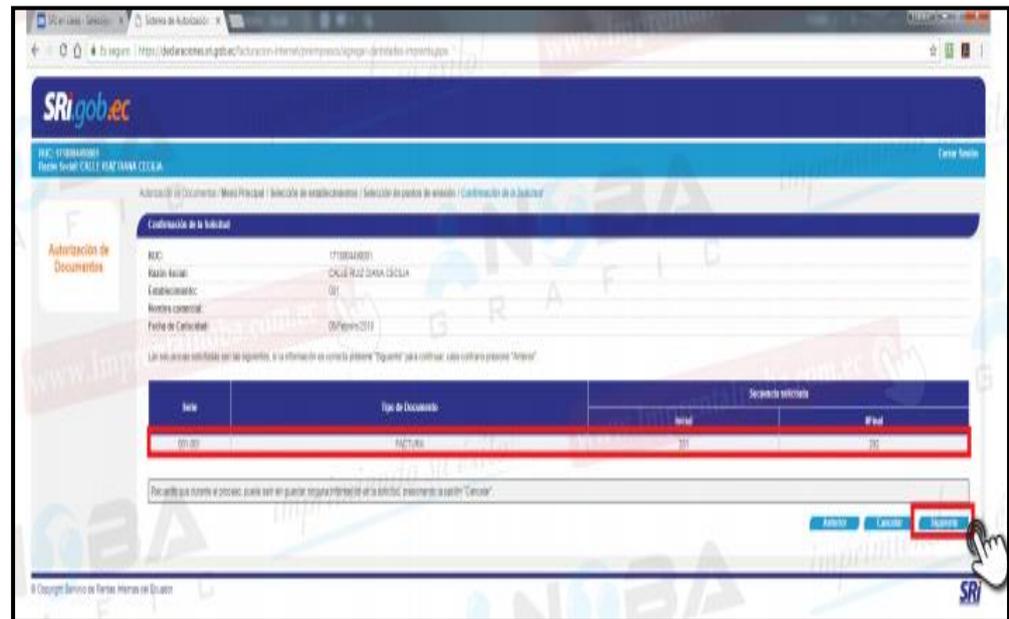
## 8. Selecciona el establecimiento deseado y hace clic en el área Gris.



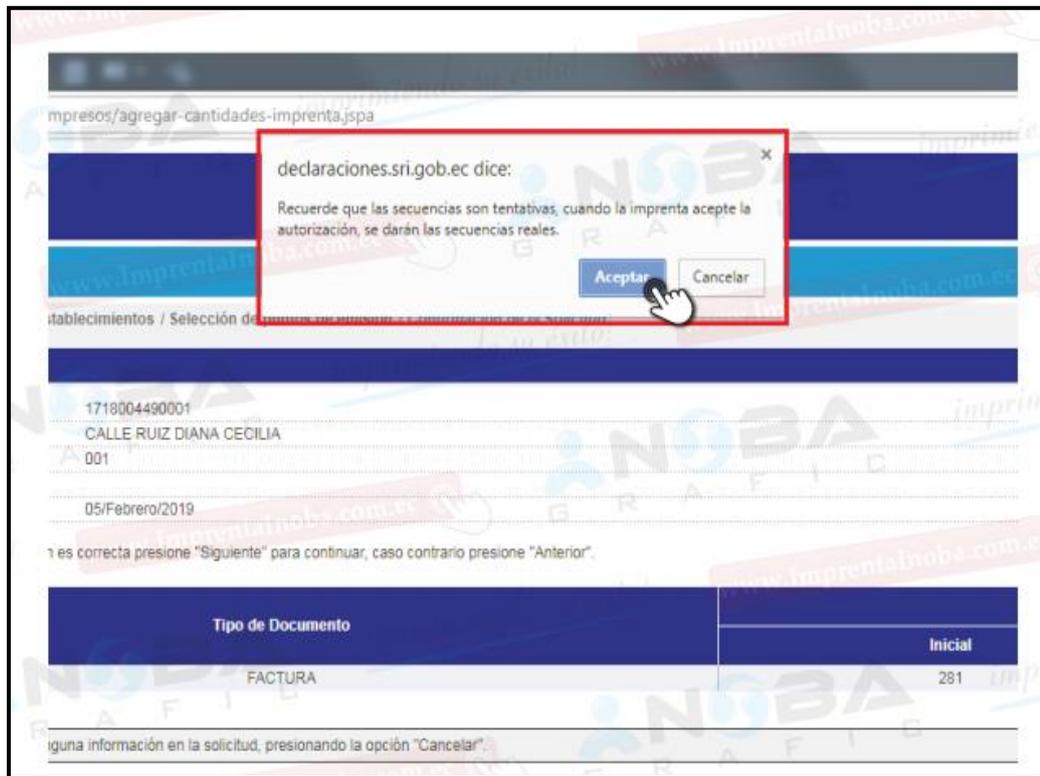
9. Ingresas la cantidad de comprobantes que desea y Clic en siguiente.



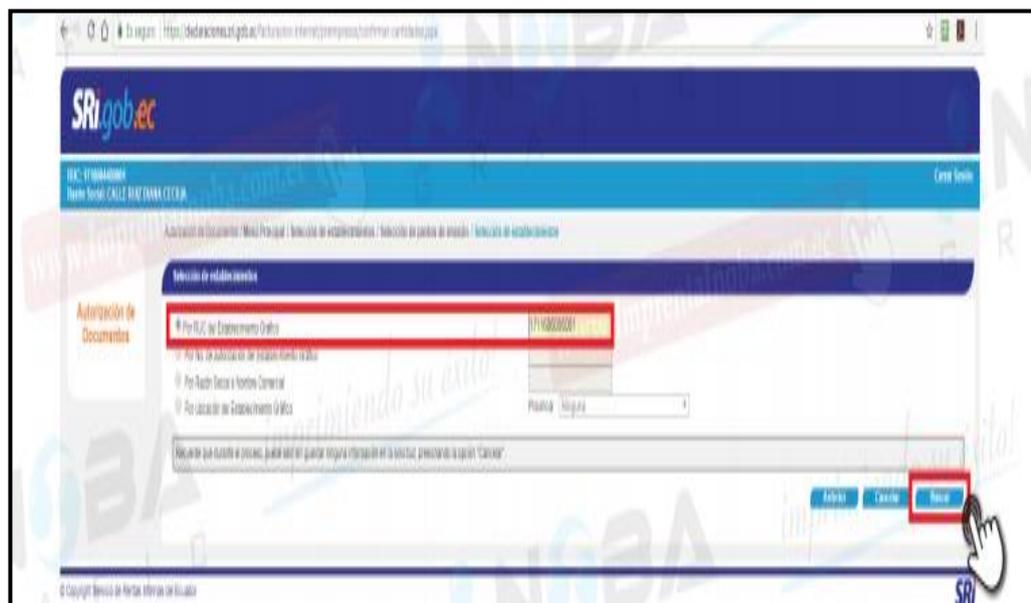
10. Verificamos que las cantidades de los comprobantes que elegimos estén correctas y Clic en siguiente.



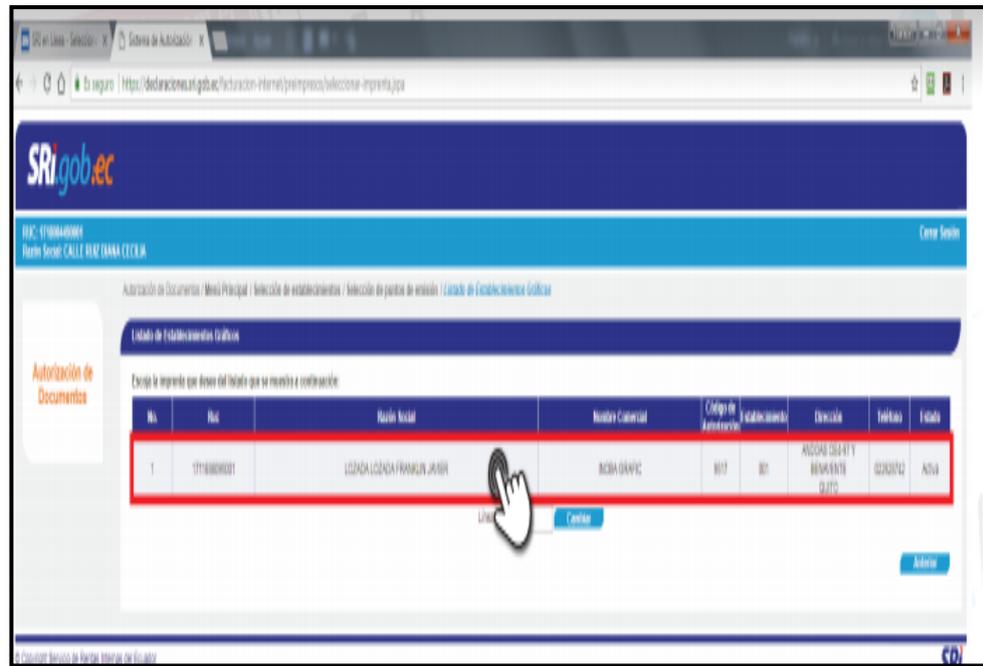
## 11. Leer el cuadro de advertencia y Clic en ACEPTAR.



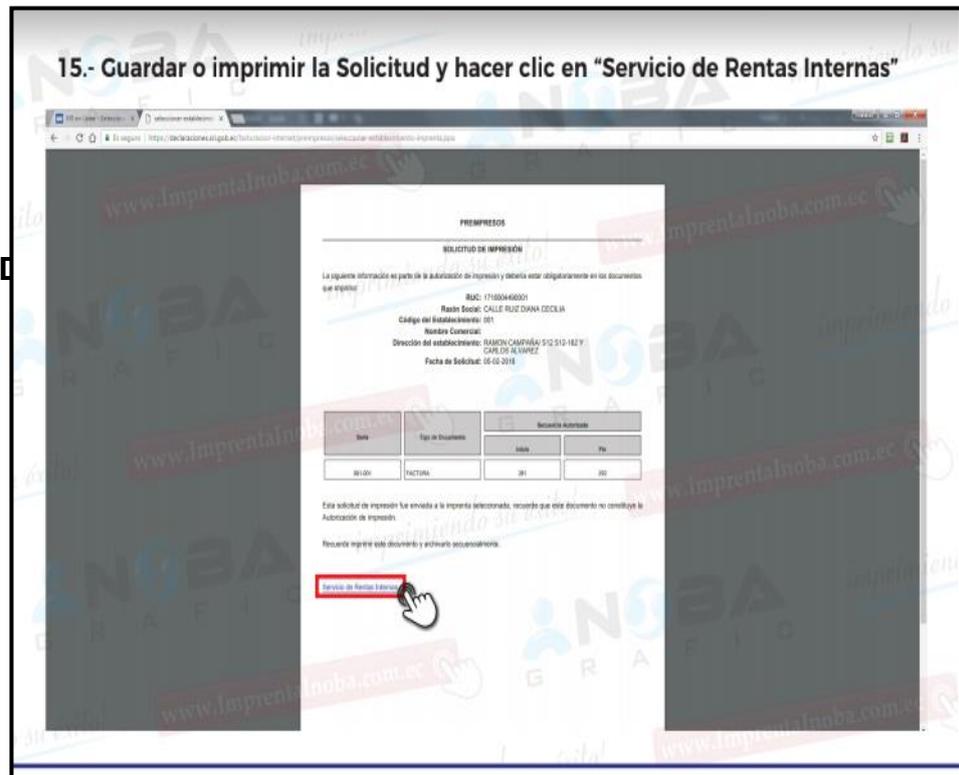
## 12. Buscamos por el nombre el establecimiento grafico de la Imprenta lo podemos hacer por su nombre por el RUC.



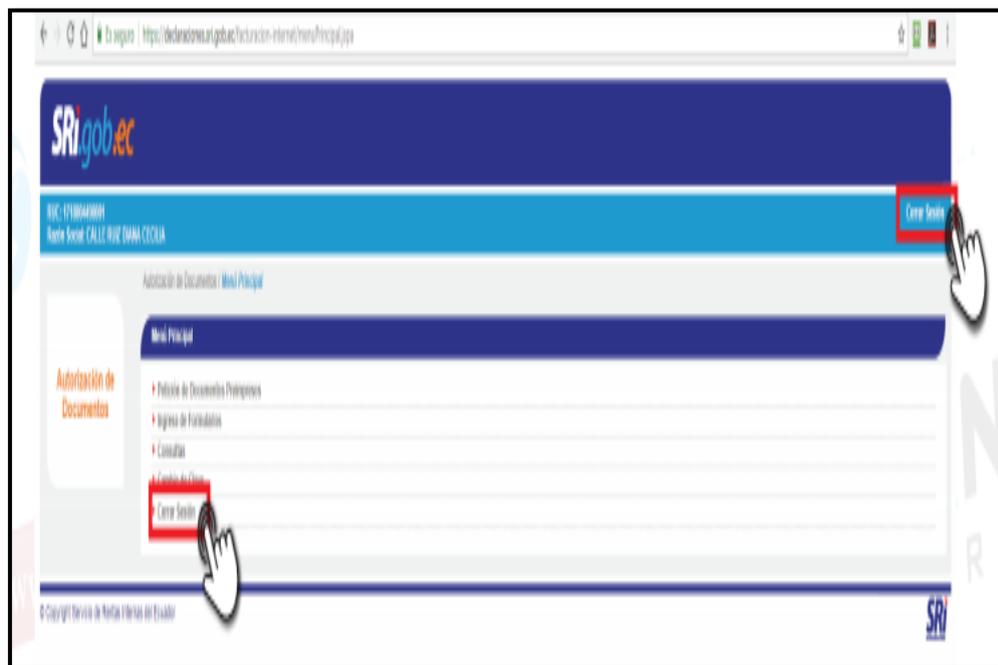
13. Verificamos que los datos de la Imprenta que se escogió sea la correcta



14. Ya verificado los datos de la Imprenta para la factura se guarda y se imprime el PDF y hacer CLIC en SRI.



**15. Ya dado lo impreso se cierra sesión y se debe de acercar a la Imprenta que eligió para retirar sus facturas físicas para la empresa.**



Con el proceso antes descrito, el propietario del Cangrejal “El Carapachón” podrá acceder a sacar sus facturas eligiendo la Imprenta que desee y acercándose a la Imprenta para retirar su factura.

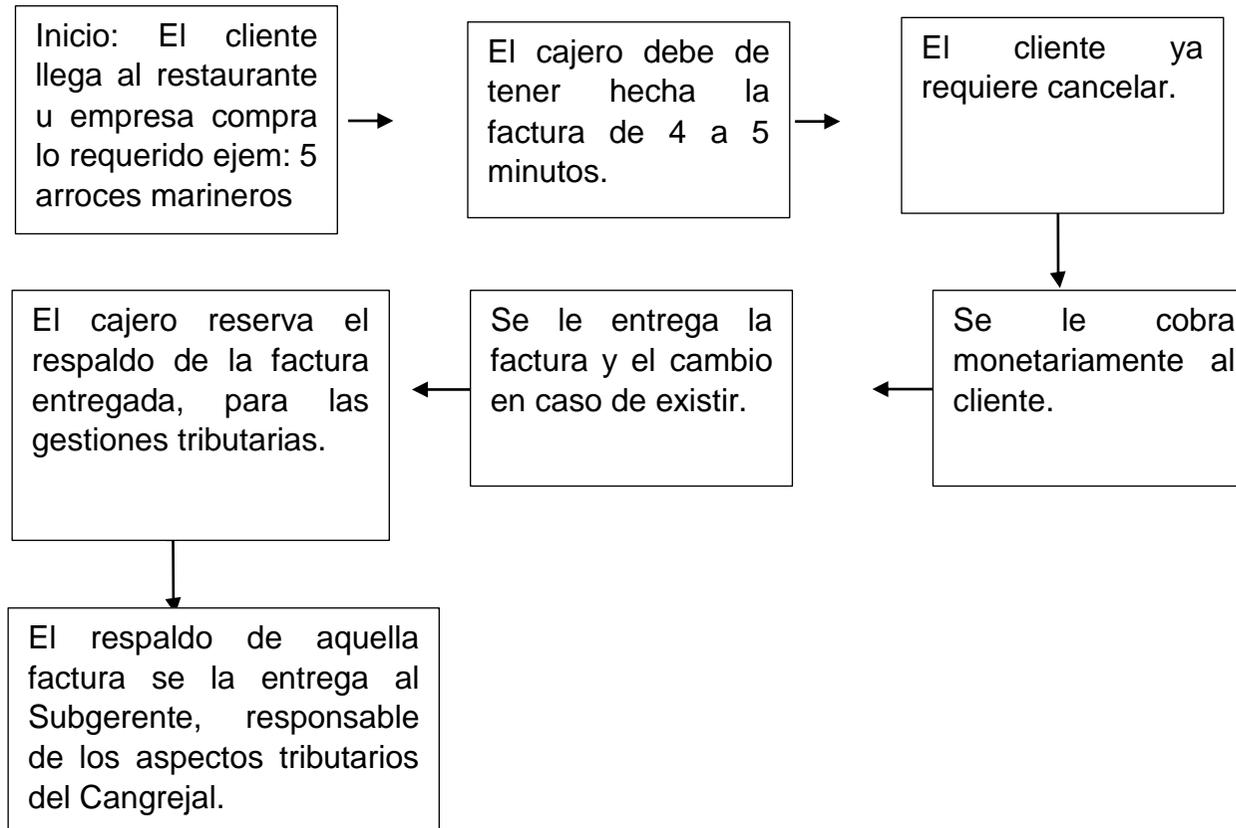
### **Capacitación para un Proceso de cobro**

Dentro de un proceso de cobro por parte de la empresa SERVICAP ubicados en la 9 de octubre y Chile con un costo de \$120, duración de la capacitación es de 8 horas.

Empresa con experiencia en capacitaciones el proceso es el siguiente:

### Proceso de Cobro del Cangrejal al finalizar de requerir sus pedidos.

Tabla 11 Proceso de Cobro del Cangrejal



## **Capacitación sobre el proceso de facturación**

Se la realizara a través de la empresa Gosocket empresa con experiencia en el Ecuador ubicada en 9 de octubre por el malecón Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil.

La capacitación será conocimientos de facturaciones duración es de 20 horas se la deberá de hacer el 5 de enero del 2019 en Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.

Porque el personal debe de tener el conocimiento de cómo se debe de facturar hacia el cliente.

1. El tipo de factura que se hará por parte de los clientes que se exige es la factura física (manual).
2. La factura debe tener un tiempo determinado de 4 a 5 minutos como se lo requiere.
3. Debe de estar la factura hecha cuando el cliente ya allá hecho la orden de sus pedidos.
4. Se le entregara al cliente la factura y se queda el cajero con el comprobante.
5. El comprobante requerido para el restaurante que la obtiene, el cajero se la entregara al subgerente para que haga las declaraciones del restaurante.
6. Se gestionará la declaración de las facturas al SRI.

## **Capacitación proceso contable**

A través de Consitrev una empresa con experiencia en conocimientos de facturaciones localizada en Chile y Colón de la ciudad de Guayaquil. Duración de la capacitación al subgerente es de 20 horas.

Se llevará a cabo el 7 de enero del 2019 en el Cantón Guayaquil en el Suburbio la 29 y el Oro.

Porque permitirá hacer declaraciones generar, créditos tributarios.

1. Deberá conocer sobre los tipos de facturas entre ellas Físicas (manuales).
2. Deberá saber cómo se generará las declaraciones ya sea por página web o acercándose a las oficinas del SRI av. Francisco de Orellana por el World Trade Center.
3. Permitirá saber cómo se genera créditos tributarios.
4. Deberá tener un mayor control en los ingresos por ventas.

## Resumen de Procesos

Tabla 12 Resumen de los Procesos

<b>Resumen del Plan de Propuesta</b>			
<b>Ruc</b>	<b>Facturación</b>	<b>Cobro</b>	<b>Proceso contable</b>
Se deberá hacerlo por medio de la página web del SRI	Principalmente que el Cajero y el subgerente tengan conocimientos en facturas entre ellas las más usadas las físicas.	Que se obtenga un proceso de cobro en duración de minutos	El subgerente tenga eficacia al llevar el manejo de las declaraciones al SRI.
Se podrá acercándose a las oficinas del SRI ubicado en la av. Francisco de Orellana	Los clientes exigen facturas físicas para declaraciones personales y para sus empresas.	El Cajero debe tener el conocimiento sobre el proceso de cobro.	Las declaraciones tributarias, se las deberá hacerlas anualmente
Se obtendrá el RUC para las facturas físicas a los clientes, y cumplir con las normas que establece la ley para un negocio u empresa.	Facturando el Cangrejal tendrá más clientes Reales que Potenciales.	Ayudará en tener más rapidez en el proceso de cobro hacia los clientes.	Deberá tener un registro contable de los ingresos por venta del Cangrejal mensualmente.

## Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los conceptos del proceso de facturación y cobro, de ingresos por ventas del Cangrejal el “Carapachón”.
- Se Identificó el sistema actual de cobro del restaurante Cangrejal el “Carapachón”, encontrando que se debe de facturar para tener clientes Reales y no solo Potenciales.
- Se elaboró un proceso de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón” de 4 puntos impartiendo directrices de cómo sacar el RUC, como cobrar, como facturar y como tener un buen proceso contable.

## Recomendaciones

- Se recomienda considerar todos los parámetros establecidos facturar para obtener más clientes Reales que Potenciales.
- Se recomienda mantener en capacitación constante al personal sobre atención al cliente y procesos administrativos.
- Se recomienda que el propietario del Cangrejal el “Carapachón” aplique la propuesta de implementación, porque juega un papel importante para el crecimiento de las ventas.

## Bibliografía

- Acosta Pezarro, R. (2016). La veda del atun en pesca industrial y su influencia economica en la empresa pesquera mantense (Tesis Magister en administración de empresas mencion especial Marketing). Tesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16242/1/La%20Veda%20de%20Pesca%20Industrial.pdf>
- Artal Castells, M. (2013). Dirección de ventas 12° Edición: Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=58tRAgAAQBAJ&pg=PA85&dq=venta+y+autoventa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA8cHgn9TeAhXI1FkKHXtsA7sQ6AEILDAB#v=onepage&q=venta%20y%20autoventa&f=false>
- Bash, A. R. (2014). Gestión económica y financiera de la empresa. (Carmen Lara Carmona, Ed.) Madrid, España: COPYRIGH. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=tvSwBAAAQBAJ&pg=PA149&dq=que+es+una+factura+tipos+de+factura&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4iYbxp8XeAhVLq1MKHUDKCUgQ6AEITjAH#v=onepage&q=que%20es%20una%20factura%20tipos%20de%20factura&f=false>
- Blacio Aguirre, R. P. (13 de Noviembre de 2013). El tributo en el Ecuador. Ambito Jurídico (Tributario), 1. Recuperado el 2018 de Noviembre de 13, de [http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7639](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7639)
- Calderón Bandera, B. (9 de Noviembre de 2018). La Cobranza. Obtenido de CEFA Centro De Estudios Fiscales: [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Carrasco Fernández, S., & Núñez Lucía, M. (2014). Organización de proceso de venta UF0003. Madrid, España: Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=aBdNBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+una+venta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYyZXX8NLeA>

hXGrFkKHX5qBNM4ChDoAQhYMAk#v=onepage&q=que%20es%20una%20venta&f=false

Carvajal Martín, L. G., García De La Cruz Delgado, J. M., Orreño Alonso, J., & Valverde Martín, M. A. (2014). Preparación de pedidos y venta de productos. Madrid, España: Editorial Editex S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-AQbBAAQBAJ&pg=PA61&dq=tpv+significado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiH5MCMm9TeAhWh1VkkHVva2DxMQ6AEILjAC#v=onepage&q=tpv%20significado&f=false>

AQbBAAQBAJ&pg=PA61&dq=tpv+significado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiH5MCMm9TeAhWh1VkkHVva2DxMQ6AEILjAC#v=onepage&q=tpv%20significado&f=false

Central, R. (1 de Septiembre de 2018). Los cangrejos, un manjar chapaco en plena crisis. El País, 1,2. Recuperado el 2018 de Noviembre de 12, de <https://elpais.bo/los-cangrejos-un-manjar-chapaco-en-plena-crisis/>

Constitución de la República Del Ecuador (Sección Novena Personas usuarias y consumidoras). (20 de Octubre de 2008). Asamblea Constituyente. 39,40. Quito, Ecuador: Untitled. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)

Delgado, A. F. (2017). UF2381 - Gestión económica básica del pequeño comercio. Madrid, España: ELEARNING. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=NF1WDwAAQBAJ&pg=PA161&dq=tipos+de+facturas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbl7-Fr8XeAhVHzVMKHeGVD0IQ6AEIODAD#v=onepage&q=tipos%20de%20facturas&f=false>

Díaz Córdova, J., Coba Molina, E., & Bombón Mayorga, A. (18 de Junio de 2016). Facturación electronica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. Ciencia Unemi, 64,65. Obtenido de <file:///C:/Users/PC-Laptop/Downloads/Dialnet-FacturacionElectronicaVersusFacturacionClasicaUnEs-5774754.pdf>

Doilet Carranza, C. A. (2016). Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartoneras en Guayaquil ( Tesis de Magíster en Tributación y Finanzas). Tesis, Universidad De Guayaquil Facultad de Ciencias y Economías Maestría en Tributación Y Finanzas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13718/1/TESIS%20FACTUR>

ACION%20ELECTRONICA%20-  
CAROLINA%20DOILET%20OCTUBRE%202016-1.pdf

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. Ciudad de México, México: INTERAMERICANA EDITORES S.A. Obtenido de file:///C:/Users/PC-Laptop/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion).pdf

Inoba Grafic. (2018). SRI Como solicitar impresión de facturas, reetenciones y otros comprobantes autorizados por el SRI Solicitud de Preimpresos SRI. Solicitud de Preimpresos SRI, 1,2,3,4,5,6,7,8. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1LL4yPt5RUcCa2V-0zqRNZCPGlbikuN30/view>

López Róldan, P., & Frachelli, S. (Diciembre de 2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra Capítulo II.3. . Barcelona, España: Dipòsit Digital de Documents, Dipòsit Digital de Documents, Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Lucero Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán (Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría). Tesis, Universidad Regional Autonoma De Los Andes, Tulcán. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Mayo Rosas, A. (2012). Administración de Ventas. Ciudad De México, Estado de México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_ventas.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_ventas.pdf)[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_ventas.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_ventas.pdf)

Mendoza, R. (22 de Julio de 2012). GASTRONOMÍA. Los cangrejos de Mi Perú. La Republica De Perú, págs. 1,2. Obtenido de <https://peru21.pe/voces/cangrejo-peruano-27501>

- Montero Gonzáles, F. J. (2014). Facturación y cierre de actividad de un restaurante. Vigo, España: Vigo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=wBXwCAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). En Crédito y Cobranza (págs. 1,5,6,18). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Moreno Fernández, J. A. (2014). Contabilidad de la estructura financiera. Ciudad de México, México : Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8NXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Moreno Fernández, J. A. (2014). Serie Contabilidad Financiera. En Contabilidad Básica 4rta edición (págs. 6,9). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria S.A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=X9bhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=historia+de+la+contabilidad+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi31YGP\\_sfeAhVL2FMKHempCMQQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=X9bhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=historia+de+la+contabilidad+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi31YGP_sfeAhVL2FMKHempCMQQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false)
- Navarro Mejia, M. E. (2012). Técnicas de venta. En E. Durán Valdivieso (Ed.). Ciudad de México, Estado de México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Tecnicas\\_de\\_venta.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Tecnicas_de_venta.pdf)
- Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios (Capítulo I art.4, art.6, Capítulo II art.8, art.9, art.11). (11 de Octubre de 2016). RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 363/MINSA. 1,2,4. Guayaquil, Ecuador: MINSA. Recuperado el 2018 de Noviembre de 20, de [http://www.munives.gob.pe/WebSite/informeta20/NORMA%20SANITARIA%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20RESTAURANTES%20Y%20SERVICIOS%20AFINES%20%20RESOLUCION%20MINISTERIAL%20363-2005%20MINSFunc\\_restaurantes.pdf](http://www.munives.gob.pe/WebSite/informeta20/NORMA%20SANITARIA%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20RESTAURANTES%20Y%20SERVICIOS%20AFINES%20%20RESOLUCION%20MINISTERIAL%20363-2005%20MINSFunc_restaurantes.pdf)
- Normativa Técnica Sanitaria Sobre Prácticas (Capítulo VI De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control). (16 de Octubre de 2015). la

dirección ejecutiva de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia Sanitaria-ARCSA. 14. Quito, Ecuador: Lexis. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/NORMATIVA-TECNICA-SANITARIA.pdf>

Prado Puga, A. (16 de Junio de 2016). Alcance jurídico de la factura como título de circulación mercantil. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso no.46, 1. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-68512016000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512016000100005)

Procedimiento facturación y cartera. (25 de Junio de 2013). Recuperado el 2018 de Noviembre de 12, de Camara de Comercio de Cartagena: <http://23.23.245.75/cccartagena/its-gestion/archivos/FI-P-01/Procedimiento%20Facturacion%20y%20Cartera.pdf>

Reglamento general a la ley de pesca y desarrollo pesquero y texto unificado de legislación pesquera (Capítulo XIV Potestad sancionatoria administrativa pesquera). (9 de Junio de 2014). Superintendencia de Compañías y Valores. 10. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Legales. Obtenido de <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-PESCA-Y-DESARROLLO-PESQUERO-Y-TEXTO-UNIFICADO-DE-LEGISLACION%CC%81N-PESQUERA.pdf>

Reglamento para aplicacion ley de regimen tributario interno (LORTI) (Capítulo II Ingresos de fuente ecuatoriana). (3 de Junio de 2016). Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa Tributaria. 1,7,8. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 209. Obtenido de [file:///C:/Users/PC-Laptop/Downloads/TRIBUTAR-REGLAMENTO\\_PARA\\_APLICACION\\_LEY\\_DE\\_REGIMEN\\_TRIBUTARIO\\_INTERNO\\_LORTI-1.pdf](file:///C:/Users/PC-Laptop/Downloads/TRIBUTAR-REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_LORTI-1.pdf)

Rodríguez A, A. (2017 de Agosto de 29). Reportajes, Historias y Crónicas en Tarija. Obtenido de Reportajes, Historias y Crónicas en Tarija: <http://reportajesycronicasdetarija.blogspot.com/>

- Rodríguez Dúran, A. (27 de Septiembre de 2018). NO SÓLO SE LLAMA LOGOTIPO, LA IDENTIDAD VISUAL SE COMPONE DE ESTOS OTROS ELEMENTOS. Merca 2.0, 1. Obtenido de <https://www.merca20.com/no-solo-se-llama-logotipo-la-identidad-visual-se-compone-de-estos-elementos/>
- Sanchez Diez, I. E. (2016). La estrategia de seguridad nacional 2013 y las reformas legislativas en materia de seguridad de la x legislatura. Su contribución a la adopción de una nueva concepción de seguridad en España. Salamanca, España: Coleccion Vitor Ediciones Universidad Salamanca. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=cRm-DgAAQBAJ&pg=PA200&dq=sujeto+pasivo+concepto+2013&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-pbSI1tLeAhXFx1kKHYDEDTUQ6AEIMTAC#v=onepage&q=sujeto%20pasivo%20concepto%202013&f=false>
- Sun, S. (15 de Octubre de 2018). Sun Sentinel. Recuperado el 2018 de Noviembre de 8, de Sun Sentinel: <http://www.sun-sentinel.com/elsentinel/fl-es-joes-stone-crab-cangrejos-20131016-story.html>
- Tamayo, E., & Escobar, L. (2013). Contabilidad. En Administración y Gestión (págs. 80,81,251). Madrid, España: EDITEX. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=DpetAwAAQBAJ&pg=PA81&dq=ingresos+definicion+2013&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgWKGn88feAhXN1IMKHXP4AYkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=ingresos%20definicion%202013&f=false>
- Tarado Pisoner, C., & Sánchez Estella, Ó. (2012). Gestion Contable. Madrid, España: Paraninfo S.A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=JiBKZJKNMQkC&pg=PA79&dq=ingresos+por+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV3r\\_Dx8XeAhVR21MKHcGQCLI4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=ingresos%20por%20ventas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=JiBKZJKNMQkC&pg=PA79&dq=ingresos+por+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV3r_Dx8XeAhVR21MKHcGQCLI4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=ingresos%20por%20ventas&f=false)
- Universo. (20 de Enero de 2017). Primer cangrejal especializado se instala en el centro turístico de Guayaquil. Gran Guayaquil, págs. 1,2. Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/2017/01/20/nota/6005275/primer-cangrejal-especializadose-instala-centro-turistico>

Valadez Montes, A. P. (2013). Análisis y propuesta de mejora en proceso de facturación de proyectos dentro del área del área de desarrollo de empresa Automotriz (Tesis De Maestría). INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS, Administrativo. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. Obtenido de

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3039/Analisis%20y%20propuesta%20de%20mejora%20en%20proceso%20de%20facturacion%20de%200.pdf?sequence=2>

**ANEXOS**



## *Cangrejal* *“El “Carapachón”*”

Guayaquil 15 de octubre de 2018

### **CERTIFICACIÓN**

Por medio de la presente Cangrejal el “Carapachón” certifico que el Sr **CHRISTIAN RAFAEL BURBANO MARIN** con número de cédula **0930128806** autorizo a que proceda a realizar, su proyecto de investigación (TESIS) para la obtención de su título de TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, con el tema Propuesta de Implementación de Procesos de Facturación y Cobro para el Cangrejal el “Carapachón”.

Lo que puede hacer uso del certificado para fines legales correspondiente.



**Ing. Carlos Luis Burbano Hernández**  
**Gerente General**

**Dirección:** Calle 29 y el Oro **Facebook:** El Carapachon Cangrejal  
**Instagram:** @el.carapachon\_cangrejal **Celular:** 0981192354-0959043092

Local



## Menú

### COMBOS

PAGUE 2 x 3 CRIOLLO \$6,99  
+ Porción de arroz  
maduro y salsa

PAGUE 2 x 3 AJILLO \$7,99  
+ Porción de arroz  
maduro y salsa

### COMBO CRIOLLO

5 Cangrejos Criollos \$11,99  
+ 2 Porción de arroz  
maduro y salsa

### COMBO PATAS GORDAS

6 Cangrejos Criollos \$19,99  
Patatas Gordas  
+ 2 Porción de arroz  
maduro y salsa

### COMBO AL AJILLO

5 Cangrejos \$12,99  
+ 2 Porción de arroz  
maduro y salsa

### COMBO FAMILIAR

14 Cangrejos \$29,99  
+ 4 Porción de arroz  
maduro y salsa

### CANGREJOS

Cangrejo Criollo Normal \$3,50  
Cangrejo C. Pata Gorda \$3,99  
Cangrejo Ajillo Normal \$3,99  
Cangrejo A. Pata Gorda \$4,59

### CAMARONES

Camarones al Ajillo \$9,99  
+ Porción de arroz  
maduro y salsa

### CAMARONES LIGHT

2 Porciones de Camarones  
+ Porción de patacón  
+ 2 Pilsener Light \$11,99

### VARIEDADES

Arroz Marinero \$9,99  
Arroz con Camarón \$7,99  
Arroz con Cangrejo \$7,99  
Camarones Apanados \$5,99  
FILETE DE PESCADO \$3,99  
CORVINA FRITA \$6,99

### PORCIONES

Porción de Arroz \$0,99  
Porción de Cocolón \$0,99  
Porción de Patacones \$0,99  
Porción de Maduro \$0,99

### BEBIDAS

Cola Plástico Mediana \$0,99  
Cola 1 Litro \$1,50  
Frutaris \$0,99  
Fuze Tea \$0,99  
Limonada \$0,99

### CERVEZAS

Cerveza Corona \$3,50  
Pilsener Light \$1,60  
Club Verde \$1,75

### Especialidad Cangrejos al Ajillo



### Especialidad Cangrejo Criollo



**Especialidad Arroz Marinero**



## Cientes Satisfechos



## Cientes Satisfechos II



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

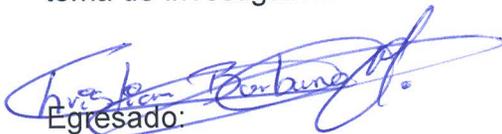
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de implementación de procesos de facturación y cobro para el Cangrejal el “Carapachón”**. Y problema de investigación: **¿Cómo incide la implementación de procesos de facturación y cobro en los ingresos por venta del cangrejal el “Carapachón”, ubicado en el cantón Guayaquil en el año 2018?** presentado por **Burbano Marin Christian Rafael** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresado:

**Burbano Marin Christian Rafael**



Tutora:

**Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Borshater

Luis Alberto Borshater

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT

