



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO (UNEMI).

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
SEDE GUAYAQUIL**

**DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA.**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA SABIJOUX
S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL AÑO 2012**

AUTORES: PORTILLA URREA BEATRIZ ALEXANDRA
RÍOS MOLINA ALEX MAURICIO.

ASESOR: Msc. WALTER FRANCO VERA

GUAYAQUIL, AÑO 2012

ACEPTACION DEL (A) TUTORIA(A)

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los la Srta. Beatriz Alexandra Portilla Urrea y el Sr. Alex Mauricio Ríos Molina, para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoria - CPA y que acepto tutorar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación evaluación y sustentación

Guayaquil a los 20 días del mes de Agosto del 2012

Walter Mario Franco Vera
Firma del Autor(a)

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Universidad Académica de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Guayaquil, a los 20 días del mes de Agosto del 2012

Beatriz Alexandra Portilla Urrea
C.I 0919920389

Alex Mauricio Ríos Molina
C.I 0703840371

CERTIFICADO DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERIA EN
CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – CPA otorga el presente proyecto de
investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVAMENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi hijo Dylan Alejandro León Portilla y a mi madre María de los Ángeles Urrea Ríos ellos han sido mi pilar fundamental para poder graduarme, sé que he dejado de dedicarles tiempo y han comprendido, por eso ellos dedico este humilde e importante proyecto.

Este proyecto le dedico a mi esposa Jessica Martínez y a mi querida hija María Paula Ríos, también dedico a mi abuela Dolores Molina, mis suegros Mercedes Choez y Gabriel Martínez quienes son las personas que han hecho que reúna fuerzas para sobresalir en el mundo profesional y espiritual.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos ante todo a Dios por la fortaleza, la inteligencia y la sabiduría que nos ha dado a mí y a mi compañero para poder culminar este proyecto y poder cumplir con el objetivo de graduarnos, porque a él le debemos todo el sacrificio que tuvimos que realizar para llevar a cabo este proyecto.

A Nuestras respetables madres por que sin su apoyo no hubiéramos podido culminar esto, el incondicional amor que nos tienen para seguir adelante en lo que nos hemos propuesto, para nuestros Hijos que son nuestra inspiración para seguir adelante para prepararnos y ser un ejemplo para ellos.

Y finalmente aquellas personas que no terminaría por mencionarlas pero que ha sido parte de un gran apoyo ya sea emocional como en lo económico.

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi título de Tercer Nivel, cuyo Tema fue IMPLEMENTACION DE CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA SABIJOUX S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL AÑO 2012 y que corresponde a la Universidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales

Guayaquil, 20 de Agosto del 2012

Beatriz Alexandra Portilla Urrea
C.I 0919920389

Alex Mauricio Ríos Molina
C.I 0703840371

INDICE

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1	Problematización.....	1-2
1.1.2	Delimitación del problema.....	2-3
1.1.3	Formulación del Problema.....	3
1.1.4	Sistematización del Problema.....	3
1.1.5	Determinación del Tema.....	3

1.2 OBJETIVOS

1.2.1	Objetivo General de la Investigación.....	4
1.2.2	Objetivo específicos de la Investigación.....	4

1.3 JUSTIFICACION

1.3.1	Justificación.....	4-5
-------	--------------------	-----

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL.

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1	Antecedentes Históricos.....	6-12
2.1.2	Antecedentes Referenciales.....	12-21
2.1.3	Fundamentación.....	21-44

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1	Marco Legal.....	44-55
-------	------------------	-------

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Marco Conceptual.....	56-64
-----------------------------	-------

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.4.1 Hipótesis General.....	64
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	64-65
2.4.3 Declaración de la Variables.....	65-66
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	67

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de Diseño de Investigación.....	68-70
3.2 La Población y las Muestras.....	70
3.2.1 Características de la Población.....	70
3.2.2 Delimitación de la Población.....	71
3.2.3 Tipo de Muestra.....	71
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	71
3.2.5 Proceso de selección.....	71-72
3.3 Los Métodos y las técnicas.....	72-77
3.3.1 Métodos teóricos.....	77-78
3.3.2 Métodos empíricos.....	78
3.4 Propuesta de Procesamiento Estadísticos de la información.....	79

CAPITULO IV

MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 Análisis de la situación Actual.....	80-85
4.2 Análisis Comparativo Evolución, Tendencia y perspectivas.....	86-98
4.3 Resultados.....	99-100
4.4 Verificación de la Hipótesis.....	101

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Tema.....	102-103
5.2 Fundamentación.....	103-104
5.3 Justificación.....	105
5.4 Objetivos.....	105-106
5.5 Ubicación.....	106-128
5.6 Estudio de factibilidad.....	128-173
5.7 Descripción de la Propuesta.....	173
5.7.1 Actividades.....	173
5.7.2 Recursos, Análisis Financieros.....	174-180
5.7.3 Impacto.....	180
5.7.4 Cronograma.....	180-181
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	182
Conclusiones.....	182
Recomendaciones.....	183
Bibliografía.....	184

Anexos

Anexo I preguntas de Entrevistas y encuestas.....	185-191
Anexo II Manual de Políticas	192-214
Anexo III Políticas y Procedimientos Área de cobranza.....	215-244
Anexo IV Matrices de Operaciones.....	245-248
Anexo V Manual de Procedimientos.....	249-271
Anexo VI verificación de Gramatología.....	272

INDICE INDICE DE CUADRO

CONTENIDOS:	PÀGINAS
Cuadro # 1 Punto clave de control Interno.....	31
Cuadro # 2 Efectos de las variables.....	39
Cuadro # 3 Operacionalización de las variables.....	67
Cuadro # 4 Técnicas de la Investigación.....	74
Cuadro # 5 Preguntas y respuesta de los colaboradores.....	85
Cuadro # 6 Departamento de Cobranzas.....	91
Cuadro # 7 Manual de Funciones.....	92
Cuadro # 8 Organigrama.....	93
Cuadro # 9 Eficiencia y Eficacia.....	94
Cuadro # 10 Reglamento Interno.....	95
Cuadro # 11 Auditoria Periódicas.....	96
Cuadro # 12 Necesidad de Manual de control Interno.....	97
Cuadro # 13 Implementación de control interno.....	98
Cuadro # 14	

Verificación de la Hipótesis.....	101
Cuadro # 15	
Organigrama Estructural.....	131
Cuadro # 16	
Organigrama Funcional.....	132
Cuadro # 17	
Balance General.....	175
Cuadro # 18	
Estado de Pérdidas y Ganancias.....	176
Cuadro # 19	
Flujo de Caja.....	177-178
Cuadro # 20	
Evolución de Ratios.....	179
Cuadro # 21	
Plan de Ejecución.....	181

INDICE INDICE DE GRAFICOS

CONTENIDOS:	PÀGINAS
Grafico # 1 Departamento de Cobranzas.....	91
Grafico # 2 Manual de Funciones.....	92
Grafico # 3 Organigrama.....	93
Grafico # 4 Eficiencia y Eficacia.....	94
Grafico # 5 Reglamento Interno.....	95
Grafico # 6 Auditoria Periódicas.....	96
Grafico # 7 Necesidad de Manual de control Interno.....	97
Grafico # 8 Implementación de control interno.....	98
Grafico # 9 Mapa Satelital.....	107

INTRODUCCIÓN

Todas las Instituciones sienten la imperiosa necesidad de contar con un sistema de control interno que le permita establecer de manera justa y objetiva la retribución de los créditos, Sabijoux S.A es una institución dedicada a La venta de artículos de bisutería, para esto otorgar crédito a sus clientes mayorista y a minorista en un local del Mall del Sol para la venta al consumidor final, con el fin de contribuir al beneficio del mismo desde un punto de vista del desarrollo del estado como tal.

La cartera crediticia de esta institución forma parte de uno de los departamentos más solicitados, siendo el ente que maneja desde un punto de vista todo lo relacionado con dichas solicitudes, lo cual conlleva a establecer un registro de estas, así mismo establece un control de maneras manuales que forma parte de su control como herramientas para la ejecución de la venta, con la finalidad de poder establecer una serie de requisitos que debe llenar el solicitante al hacer un requerimiento de crédito para el desarrollo de la actividad de joyería y bisutería en general.

Comenzando a convertirse de pequeña a mediana empresa donde ya comienza a demandar más controles organizados donde determinen procesos, procedimientos a seguir, así mismo esta institución necesita implantar diferentes formas para realizar las cobranzas de las ventas generadas a crédito por esta organización para así no mantener carteras vencidas, ya que a mayor créditos otorgados mayor la probabilidad de tener cuentas incobrables.

La carencia de políticas que mejoren la eficiencia y eficacia de las funciones laborables para obtener resultados esperados con la finalidad de proteger los recursos de la institución.

Sin embargo, es conveniente enfatizar que por ello se habló de la implementación de controles internos en dicha institución, con la finalidad de realizar una evaluación, que conlleven a verificar si el mismo está siendo utilizado de una forma eficiente, y si el éxito de un buen procedimiento depende mucho de la calidad del personal que labora en dicha institución, en darle continuidad a las normas establecidas en las áreas de créditos y cobranzas.

Un buen control interno ayuda considerablemente a la organización a proteger y verificar la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados por los entes solicitantes del crédito y a la vez aplicar políticas para la retribución del mismo.

Es muy frecuente que se otorgue crédito a una empresa o persona que en principio no debería de haberlo recibido por no ofrecer las respectivas garantías o cualidades de solvencia moral y económica necesarias, para ello deber ver algunos puntos como, el tipo de clientes que se va analizar, el monto a otorgar, verificación de datos, para luego tomar la decisión de otorga el crédito con respaldos de dicha investigación, para así evitar clientes morosos.

Los gastos de cobranzas constituyen el esfuerzo realizado por la empresa para la recuperación de las cuentas por cobrar medido en términos de unidades monetarios. Por construir un costo expirado, aplicable al periodo normal de operaciones en el cual se incurrirá, el incremento de los gastos de cobranzas ocasiona una disminución de las utilidades.

A si mimo, los gastos de cobranzas afectan el procedimiento de recuperación de créditos. Se deben tomar en consideración que el monto de las cobranzas nunca debe ser inferior a los gastos incurridos con esa finalidad, por esta razón es importante manejar el Punto de Equilibrio en la empresa Sabijoux S.A, herramienta de análisis financiero que nos sirve de gran ayuda en la administración y control de las cuentas por cobrar.

Si bien la cobranza proviene de un otorgamiento de crédito, el problema de la cobranza se origina por definición en el otorgamiento de crédito, pero lamentablemente en este tiempo en lo menos que creemos es en el que nos paguen a tiempo, por eso empezaremos por enfocarnos en este punto para dar soluciones y recomendaciones implementando los respectivos controles que necesita la empresa, la cobranza debemos implementarla como un plan de negocios por la creación de una buena medida al éxito ya que la prioridad es considerar el factor económico, para desarrollar una correcta administración de cobro.

Palabras claves.

1. Control interno
2. Créditos y cobranzas
3. Sabijoux S.A.
4. Principios de contabilidad
5. Elaboración de procesos
6. Políticas contables
7. Procedimientos
8. Manual de funciones
9. Reglamento Interno

RESUMEN

La empresa Sabijoux S.A es una mediana empresa dedicada a vender productos de Bisutería y artículos varios con la finalidad de satisfacer la necesidades del cliente en cuanto a su manera de proyectar imagen.

Esta empresa ha venido creciendo y exporta sus productos, de tal forma que ha venido creciendo, por lo que necesita de muchos más controles y supervisiones,

Existe mucho desfase en cuanto controles, no tienen políticas, procedimientos para cada departamento ni reglamentos internos, por esto hemos realizado este proyecto con la finalidad de dar alineamientos, que mejores el funcionamiento de la empresa, cumpliendo con objetivos y metas. Para esto hemos determinado las falencias y errores que tiene la compañía para poder tomar las correcciones en todos los departamentos, y damos a conocer las directrices que debemos de implementar para unos mejor resultados que lo mostraran en los estados Financieros.

- Bisutería
- Directrices
- Pymes
- Errores
- Estados Financieros

ABSTRACT

Sabijoux SA the Company is a medium enterprise dedicated to selling jewelry products and sundries in order to meet customer needs in terms of their way of projecting image.

This company has been growing and exports its products, so that has been growing, so we need much more control and supervision.

There is much lag in controls, no policies, procedures or regulations for each internal department, so we have made this project in order to give alignments that best performance of the company, meeting goals and objectives. For this we have determined the failures and mistakes that the company has to make corrections in all departments, and we present guidelines that we implement for each show better results than in the financial statements.

- Jewelry
- Guidelines
- Pymes
- Errors
- Financial Statements

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Problematización.

Las mujeres del Ecuador, siempre buscan tener y mantener una buena imagen en vestimenta y accesorios que vaya de acuerdo a la ocasión; por esta razón se crea la empresa Sabijoux dedicada a la compra y venta de bisutería al por mayor y menor.

Una sociedad en constante crecimiento tiene una cartera de clientes importante, por esta razón nos enfocamos en revisar especialmente el departamento de créditos y cobranzas ya que esta compañía no cuenta con controles internos, manuales de funciones, Políticas Contables, Reglamento Interno, Ni organigrama, la compañía funciona en base a los conocimientos del personal pero sin procesos ya establecidos por lo cual no existe un jefe de Créditos y Cobranzas que se responsabilice de los objetivos trazados en un periodo determinado.

La poca planificación de las personas que realizan la gestión de cobranzas hace que la cartera por cobrar permanezca vencida y se incremente la incobrabilidad y disminuya la liquidez de la empresa.

Uno de los factores es la falta de personal profesional con un nivel académico alto que realice la gestiones de cobranzas, acorde a los conocimientos adquiridos, para tener un control de cartera y de documentos vencidos, esto requiere de un análisis y de soluciones a las problemáticas existentes, al no contar con las personas idóneas no se puede satisfacer esta necesidad, agravado por no tener un manual de procedimientos y funciones para esta área.

Además, las consecuencias que afectan a los estados Financieros (flujo de efectivo) es la deficiencia en los procesos de control de las recaudaciones de la cartera en un periodo determinado, esto genera el incremento de la cartera vencida por la gestión inadecuada de cobranzas.

La falta de contratos de créditos para los clientes mayoristas y minoristas ocasiona que no se pueda determinar compromisos y acuerdos entre las partes, el tiempo de crédito, ni la forma de pago, lo que conlleva a no tener confiabilidad de valores reales en el Balance General, ni se puede tomar alguna acción legal o comercial para la recuperación de valores. La liquidez es una parte fundamental en la empresa ya que esto impide tener suficiente solvencia para cubrir las necesidades requeridas (pago proveedores, suministros de oficinas etc.).

1.1.2 Delimitación del problema.

El área geográfica a considerarse en el presente trabajo de investigación es:

País: República del Ecuador.

Región: Costa.

Provincia: Guayas.

Cantón: Guayaquil.

Parroquia: Tarqui

El análisis de la realización del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la Compañía Sabijoux S.A. para la obtención de una cobranza rápida que incremente la liquidez en la compañía, para estos se tomará información relevante de 5 años atrás.

El universo de estudio al que se aplicará la técnica de entrevista estará conformado por catorce colaboradores que es el universo total de la compañía, conformado por cinco en la parte administrativa y 9 de la parte operativa (vendedores; chofer, despachadores etc.); se realizarán además entrevista a los

20 clientes mayoristas para determinar la confiabilidad de sus saldos y si tienen conocimiento de las políticas de pago con la empresa.

Hemos determinado básicamente que la empresa Sabijoux S.A. necesita un control interno en toda la empresa, para esto implementaremos políticas y procedimientos que contribuyan a mejorar la organización con procesos bien estructurados, para esto nos hemos enfocado en el departamento de crédito y cobranzas, siendo esta la parte fundamental de la empresa, ya que sus ventas son en un 70% a crédito.

1.1.3 Formulación del problema.

¿Cómo mejoraría el desempeño de departamento de créditos y cobranzas de la Empresa Sabijoux S.A. de la ciudad de Guayaquil la implementación de un sistema de control para toda la empresa?

1.1.4 Sistematización del problema.

¿De qué forma se podría optimizar la recaudación de los valores de cartera de la Empresa Sabijoux S.A.?

¿Cuáles son las influencias que genera al poseer una cartera vencida en el flujo de efectivo en la empresa Sabijoux S.A.?

¿De qué manera se puede implementar políticas y procedimientos que mejoren el margen de rentabilidad de la Empresa Sabijoux S.A.?

¿De qué manera influye en la gestión de cobro no contar con personal capacitado en la empresa Sabijoux S.A.?

1.1.5 Determinación del Tema.

Elaboración del control interno del departamento de créditos y cobranzas, sus políticas, procedimientos y manual de funciones para la obtención de los objetivos trazados en la organización.

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General.

Realizar un estudio que permita establecer las consecuencias de aplicación de normas de controles internos en el departamento de créditos y cobranza y su impacto en los Estados Financieros en la empresa Sabijoux S.A., valiéndose de entrevistas, conciliaciones y evaluaciones de procesos para obtener los resultados que mejoren la liquidez y aumente los márgenes de utilidad.

1.2.2 Objetivo Específicos.

- 1.- Establecer qué tipo de procedimientos se deben utilizar para optimizar la cobranza de los valores de la Empresa Sabijoux S.A.
- 2.- Determinar los efectos de tener cartera vencida en el flujo de efectivo de la empresa Sabijoux S.A.
- 3.- Implementar políticas y procedimientos para mejorar la rentabilidad de la Empresa Sabijoux S.A.
- 4.- Aplicar proceso de selección y reclutamiento del personal contratado para optimizar el talento humano de la Empresa Sabijoux S.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

1.3.1 Justificación de la investigación.

El área de créditos y cobranzas es clave para la obtención de liquidez en la compañía, este ingreso provee el flujo del efectivo y capital de trabajo a la empresa.

En la actualidad la aplicación de los procesos del área de cuentas por cobrar son obsoletos, no constituyen una herramienta confiable para la administración de las empresas, las decisiones no se deben basar en resultados históricos, al contrario se debe realizar proyecciones efectivas que permitan anticiparnos a hechos que perjudiquen la empresa.

Al no existir control interno, políticas, procedimientos y manuales de funciones en la organización, el desarrollo de la empresa es lento y con riesgos de que en el futuro se genere pérdidas considerables que afecten la continuidad en el mercado. El éxito o fracaso de una compañía se consigue estableciendo sus objetivos organizacionales como eje principal, esta depende de la integración de sus departamentos y colaboradores; que trabajen independientemente pero con buenos canales de información y sobre todo que la base de sus planes y acciones estén orientadas en el control interno adoptando esto como parte de su cultura organizacional.

Esta investigación se justifica desde tres puntos de vista:

Teórico, se analizará su documentación referente a administración de pequeñas empresas, visión y organización con proyecciones a corto plazo, planes estratégicos para el auto motivación de los colaboradores. Desde la perspectiva práctica, un sistema de capacitación contribuirá a la solución del problema y servirá de guía para situaciones similares a la mencionada, mejorarán las cobranzas y contribuirá al crecimiento económico de la organización y del país.

Por último, desde el punto de vista metodológico, la presente investigación crea una aplicación directa que aporta a un sistema de administración gerencial diferente en el departamento de crédito y cobranzas, que se preocupe por la aplicación del control interno de sus colaboradores mediante el correcto conocimiento de sus funciones, que incluye sugerencias para una óptima distribución de recursos construida en base a información obtenida de técnicas e instrumentos de investigación como la entrevista, observación y encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL.

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 Antecedentes históricos.

Sabijoux S.A. se constituye en la Ciudad de Guayaquil el 15 de Marzo del año 2003, con un capital autorizado de \$1600 dólares, las escrituras de constitución las realizo el Notario Virgilio Jarrín Acunzo Notario Decimo Tercero de la ciudad., en cumplimiento en la resolución N° 03-G-IJ-0002394 dictada el 4 de abril del 2003 queda inscrita en el Registro Mercantil y el 15 de abril del 2003 realiza sus inscripción e inicio de actividades con el Registro Único de contribuyentes (RUC), la compañía se inicia en el centro de Guayaquil en las calles Aguirre 503 entre Chimborazo y Chile en el Local Comercial Venetto una compañía familiar de Bahjat Nader Bucaram y Rebeca Garzosi juntos tuvieron la visión de que la tendencia de aquella época estaba cambiando ya el mercado no adquiriría artículos como joyas de Rommanel, oro, plata con facilidad ya que los índices de la delincuencia en la ciudad cada vez más elevada estadísticamente, es cuando ellos juntos deciden traer del exterior una pequeña cantidad de bisutería de piedras de la empresa Bijoux Terner y adquirir la franquicia, al exhibirlos en la tienda compartida de telas las ventas de aquella primera importación fue excelente lo cual hizo que inmediatamente, en menos de quince días, se decidieran por abrir tiendas en centros comerciales , empezaron abrir locales con contratos, el 30 de mayo del 2003 ya contaba con locales en Los Centros comerciales como Mall del sol, Rio centro los Ceibos, como estas ventas estaban en toda la moda decidieron expandirse aun más y el 11 de Junio del 2003 abrió una tienda en San Marino, ese

año fue realmente excelente, las ventas y rápidamente incrementaron locales en otras ciudades es por esa razón que en año 2004 abren dos nuevas tiendas, el 3 de marzo en Cuenca en el centro Comercial Mall del Rio y el 15 del mismo mes en Guayaquil en el Centro comercial Rio centro Sur, las ventas en este año se incrementaron significativamente, es por esa razón que en el año 2005 deciden abrir un nuevo local en la península de Santa Elena en el Centro Comercial Paseo Shopping.

Con el pasar del tiempo los problemas de Control Interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Como resultado del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas.

Si bien, el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

En este ambiente comercial, el monje veneciano Fray Lucas Paccioli mejor conocido como Lucas di Borgo, matemático, desarrolló en 1494 la partida doble, analizando el hecho económico desde 2 puntos de vista: partida y contrapartida.

Desde mediados del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra, se fueron introduciendo de modo creciente las máquinas que eran operadas por varias personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más complejos los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones.

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Debido a esto los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica".

El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

En resumen, el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales.

Hasta la fecha, el concepto "Control Interno" carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores. A continuación se detalla una recopilación de los conceptos que se consideran más importantes y que van marcando el desarrollo de la teoría en el tiempo:

- La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949:

"El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos

asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas".

- William L. Chapman, Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965:

"Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

- Segunda Convención Nacional de Auditores Internos auspiciada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina, Buenos Aires, en 1975:

"Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr:

- Razonable protección del patrimonio.
- Cumplimiento de políticas prescritas por la organización.
- Información confiable y eficiente.
- Eficiencia operativa.
- En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como:

"El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

Este informe refleja una definición, un poco más detallada, al argumentar que el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad,

diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales;
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Si se analizan los objetivos que deben alcanzarse en el diseño de un Sistema de Control Interno, según el Informe COSO y según INTOSAI, existen puntos coincidentes como son:

- Promover operaciones con efectividad, eficiencia y economía.
- Promover calidad en los servicios.
- Preservar al patrimonio de pérdidas, despilfarro, uso indebido, errores, fraudes.
- Cumplir leyes, reglamentos, normativas.
- Elaborar información financiera confiable y oportuna.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del Control Interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el Control Interno.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de Control Interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad

depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

1

2.1.2 Antecedentes referenciales.

Una estadística de Empresas a nivel mundial no existe, sin embargo se puede considerar una de las más grandes a Bijoux Ternier ya que cuenta con 700 locales en 50 países de todo el mundo, tiene sede principal en Miami y centro de distribución, es una de las empresas que cuenta con su ha Sourcing y las compañías de aseguramiento de calidad con base en Hong Kong con una representación de primera clase en Shenzhen, China, así como el apoyo adicional de la cuenta en Dubai, Emiratos Árabes Unidos, Dubai, Zaragoza, Filipina, entre otros.

Existen otras cadenas muy grandes principalmente en Estados Unidos y China que venden principalmente al mercado mayorista pero no están expandidos como el primero mencionado que justifica en la investigación como punto de referencia de una cadena principal en bisutería a nivel mundial.

Así mismo en el mercado latinoamericano no existe un principal vendedor de bisutería que sea el líder en este continente, ya que en la venta de bisutería, en general existe mucha informalidad, lo que significaría que la mayoría de las ventas, en esta parte del continente, se vende este tipo de productos por catálogos como Yanbal donde se expande estos productos principalmente en los países de Bolivia, Perú, Ecuador, Venezuela, Guatemala, México.

En el Ecuador el mercado se encuentra totalmente copado de bisutería y accesorios, en general, donde el contrabando de empresas en la bahía de la ciudad de Guayaquil son los principales vendedores, desde el año 2008 las ventas de bisutería fina decayó debido a la gran cantidad de importación de la mercadería de China que empezó a sustituir la bisutería de la tendencia del mercado bajo que

1 <http://www.scribd.com/doc/45275566/Evolucion-Control-Interno>

realizaba un gran esfuerzo por adquirir una prenda de bisutería fina, redujo el mercado en el cual está enfocado Sabijoux.

Mas, sin embargo, aun Yanbal recibe el reconocimiento de mayor vendedor de productos por catálogos de bisutería en el año 2011, esto es tomando en consideración que son pocas la empresas que están declarando realmente sus importaciones y exportaciones según la actividad económica declarada en la Súper Intendencia de Compañías, son solo 535 empresas que se dedican a este tipo de mercadería, el resto son informales.²

Referencia: 1

Titulo de Tesis: Análisis de la gestión financiera y propuesta de un modelo de maximización de utilidades, con énfasis en la administración efectiva del capital de trabajo; para la empresa importadora Automotriz Japón

Universidad: Escuela Politécnica del Ejercito

Profesión: Ingeniera en Finanzas y Auditoria

Autora: Mejia Borys / Pérez Villarreal, María Julia

Año de publicación: 2009

Resumen:

Consiste en la comparación de los resultados con el plan general, esto con el objetivo de hacer correcciones a tiempo y cada vez que sea necesario para poder evitar su repetición.

Luego de ello se debe comunicar de lo encontrado con el fin de mejorar todos los procesos y así alcanzar los niveles más altos de desempeño mostrando variaciones de un período a otro para hacer comparaciones.

En resumen, se puede decir que la falta de una planeación para predecir el futuro, una organización no muy clara, una dirección y coordinación un tanto centralizados y un control que no se da abasto hacen que la empresa no pueda

² http://www.yanbal.com/selector_paises

obtener las utilidades deseadas tanto para sus empleados como para sus directivos.

El recurso humano que tiene cualquier empresa es el factor decisivo en la competitividad; por lo tanto determinante de la supervivencia empresarial.

Todas las personas que trabajan en la organización constituyen indudablemente el factor fundamental del éxito, por lo tanto una ventaja competitiva será que estos aporten con sus conocimientos y correcta formación.

La búsqueda de mercados, se hace al examinar geográficamente pueblos y lugares donde no existe la presencia de la empresa, trasladarse hacia esos sitios y ofrecer los productos directamente a los posibles clientes. En lo posible se trata de llegar a vender algún producto y se le pide llenar una solicitud de crédito al cliente que posteriormente se entregará a la empresa para que el cliente sea calificado.

Las organizaciones buscan medios de financiarse ya sea a corto o largo plazo con el fin de obtener recursos para operar, producir y expandir sus negocios o a su vez poder obtener rendimientos de recursos extra que posea. La empresa Importadora Automotriz Japón siempre recurre a préstamos para realizar sus importaciones o pagar sus obligaciones a corto plazo y se dirige a las instituciones bancarias más reconocidas en el país.³

Referencia: 2

Titulo de tesis: Auditoria Financiera al Colegio técnico Pujili para determinar la razonabilidad de los Estados Financieros aplicando procedimientos de control interno al sistema Sigef en el periodo comprendido entre el 1 de Enero del 2006 al 31 Diciembre del 2007

Universidad: Escuela Politécnica del Ejercito

Profesión: Ingeniería en Finanzas y Auditoria

Autora: Edwin Patricio Cunalata Caiza / Sandra Elizabeth Vega Atiaja

Año de publicación: 2010

Resumen:

³ <http://www.espe.edu.ec/>

Hoy en día gracias a la auditoría, instituciones tanto públicas como privadas han logrado la consecución de sus objetivos empresariales e institucionales.

De ahí la importancia de aplicarla para determinar posibles falencias, dictaminar conclusiones y buscar soluciones de las mismas. La Auditoría Financiera pretende encontrar evidencias suficientes y competentes para determinar los hallazgos con el propósito de emitir un informe que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos adoptados por la institución. Luego de haber examinado los Estados Financieros es preciso dar a conocer el correspondiente dictamen, garantizando de esta manera que se ejecuten actividades dentro de un marco de seguridad y eficiencia en términos razonables de efectividad y economía.

Se toma en cuenta parámetros como definiciones de auditoría externa que es aquella realizada por personas que no pertenecen a la institución que estarán relacionados con las funciones, así mismo el presente trabajo se regirá por normas de control interno, mediante una planificación de una Auditoría Financiera aceptada que identificara la razonabilidad de los Estados Financieros. El propósito fundamental es precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Es la acumulación y evaluación de la evidencia de la información para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.

Las cuentas por cobrar y el control de inventario son importantes para la empresa, porque permite el manejo de manera más eficiente de las entradas y salidas de mercancías sin riesgo que exista un control del mismo. Quijada (2001) realizó la investigación Análisis del proceso de otorgamiento de crédito y recaudación de las

cuentas por cobrar en la empresa Panamco de Venezuela, S.A. planta Maturín estado Monagas, para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas bajo la modalidad de pasantías, basada en una investigación aplicada en el diseño de campo y utilizó un nivel descriptivo. El propósito de la investigación consiste en analizar el proceso de otorgamiento de crédito para la recaudación de las cuentas por cobrar, analizar la antigüedad de los saldos y describir los créditos establecidos para asignar límites de créditos a los clientes, proporcionando las siguientes conclusiones para solventar la problemática:

- La diferencia presente a la aplicación de las políticas sobre ventas a crédito.
- Los cobros no son realizados de manera oportuna. Debido a que la empresa cuenta con un solo cobrador por lo que es insuficiente.
- La empresa tiene fallas en la recaudación de las cuentas por cobrar, puesto que existen numerosos clientes con deudas vencidas.

Estos antecedentes constituyen un aporte para la investigación, porque permite comprender las características que se deben tomar en cuenta al momento de realizar una investigación de este tipo, y que tan fundamental es que se cumplan con los procedimientos contables de una empresa.⁴

Referencia: 3

Titulo de tesis: Auditoria Financiera del Rubro cuentas por cobrar, ingresos de una empresa que se dedica a la comercialización y distribución de derivados de petróleo durante el periodo terminado al 31 de Diciembre del 2007 en la ciudad de Guayaquil

Universidad: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Profesión: Auditor- Contador Público Autorizado

Autor: Guamán Pacheco Raquel Patricia / Vivar Naula Sara Azucena

Año de publicación: 2008

Resumen:

⁴ <http://www.espe.edu.ec/>

La auditoría financiera es un examen especial que se efectúa para emitir una opinión de que los estados financieros son razonablemente presentados de acuerdo al marco legal. El trabajo del auditor es revisar los estados financieros de acuerdo a criterios o procedimientos de auditoría y recopilar evidencia para poder expresar una opinión.

Los estados financieros por lo general son preparados y presentados anualmente y están dirigidos básicamente a la gerencia para que ellos estudien los resultados obtenidos y tomen decisiones basados en éstos resultados. Por lo tanto los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financieras

Sin embargo para la realizar auditorías también existen lineamientos que todo proceso de auditoría debe seguir, las cuales se van a aplicar de acuerdo al tipo de auditoría que se vaya a realizar.

Los clientes que mantienen deuda a la compañía y no pagan sus obligaciones asumidas con ella por concepto de la venta de sus productos, esto con lleva a que las cuentas por cobrar se conviertan en cuentas incobrables.

Las cuentas por cobrar representan las cantidades que no han sido recuperadas por la compañía correspondiente a la venta de bienes y servicios del periodo y de periodos anteriores. Se exponen, clasifican y describen debidamente en los estados financieros sobre bases uniformes, con las del período de revisión anterior.

Todos los registros se presentan por los valores adecuados y se encuentran en los respectivos registros financieros.⁵

Referencia: 4

Título de tesis: Plan de Mercadeo para una promotora de eventos Corporativos

Universidad: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Profesión: Ingeniera Comercial y Empresarial

Autor: Andrea Cristina Burbano Zhindon / Sofía Pierina Orlando Haro

⁵ <http://www.espe.edu.ec/>

Año de publicación: 2008

Resumen:

El estado de resultado mide los resultados netos de las operaciones de la empresa durante el intervalo específico del tiempo, por ejemplo un mes, trimestre o año. En esto están enfocados todos los ingresos de la empresa, por otro lado en el Balance de Situación Inicial están las cuentas por cobrar donde se reflejan los valores adeudados por los clientes cuando las ventas son a crédito. Dos estados Financieros que sirven como análisis para la toma de decisiones.⁶

Referencia: 5

Titulo de tesis: Propuesta para Implantar un Sistema de Control Interno para el Departamento de Crédito y Cobranzas de una Empresa en el Sector Privado”

Universidad: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Profesión: Auditora en Control de Gestión

Autor: Espín Beltrán, Karla Michelle

Año de publicación: 2007

Resumen:

Las tendencias mundiales, con base en el Informe COSO, reconocen los siguientes cinco componentes funcionales del sistema de control interno:

1. El ambiente de control.
2. La evaluación de riesgos.
3. Las actividades de control.
4. La información y la comunicación.
5. El monitoreo.

Ambiente de control.- es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de

⁶ <http://www.espol.edu.ec/>

programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional. El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

Evaluación de riesgos.- el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio, estos deben estar orientados hacia el futuro, y así, anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Actividades de control.- están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Información y comunicación.- Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto, por esto es imprescindible que la información sea

periódica y oportuna.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control.

Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno; asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen. Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal, la existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Monitoreo.- Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia

de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, la auditoría interna, y los auditores externos.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.
- Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.⁷

2.1.3 Fundamentación Científica

Conceptualización

Los fundamentos son un sinnúmero de normas que sirven para dirigir proyectos, estos que se basan en procesos técnicas y herramientas y para direccionar con miras a un resultado exitoso. La cual busca mejorar la administración organizativa presentamos algunos tipos de administraciones:

Administración Internacional: Se centra en las operaciones internacionales de las empresas en el exterior. Los temas tratados se relacionan con el flujo de dinero, personas y mercadería con el propósito de administrar de la mejor forma las situaciones en las fronteras nacionales de los estados unidos o de otros.

La Administración Comparativa: Su definición da como análisis de un estudio de la administración en diferentes frentes los cuales muestran diferentes resultados que son diversos en cada país, la administración es un elemento importante para

⁷ <http://www.espol.edu.ec/>

el crecimiento económico y el posible mejoramiento de la producción de las empresas.

La Administración Por Objetivos: La administración es practicada a nivel mundial. Sin embargo, a pesar de sus extensas aplicaciones, no siempre demuestra claros resultados de lo que esta significa. Algunos siguen indicado que esta no es más que una herramienta evaluativa, que tiene un conjunto de técnicas que motivan a los recursos para alcanzar objetivos trazados; por último hay quienes la consideran como un dispositivo de planeación y control. En otras palabras, las definiciones y aplicaciones de la administración por objetivos varían ampliamente y, por consiguiente es importante destacar los conceptos desarrollados, por lo tanto, se puede definir como un sistema administrativo completo que integra muchas actividades administrativas fundamentales de manera sistemática, dirigido conscientemente hacia el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales e individuales.

La administración En La Tecnología: En cada organización debe existir procesos o métodos de operación donde la maquinaria es utilizada para desempeñar funciones específicas. Esta puede ser muy variada de acuerdo a la actividad de cada compañía ya sea de servicio, comercial o de producción como por ejemplo procesar información y noticias para divulgar a través de periódicos o televisión, transportar cargas o personas, fabricar piezas y componentes, ejecutar operaciones quirúrgicas en las personas, enseñar a los alumnos y un centenar de actividades o combinaciones de estas. Cuando una empresa desempeña algunas tareas particulares y aplica una manera de ejecutarla, la tecnología afecta a todas las personas elementos y eventos.

La tecnología configura todas las especies y niveles de cargo de la empresa así como las oportunidades resultantes para los empleados y su satisfacción en el trabajo. La tecnología preestablece los estándares de comportamiento que los grupos humanos desarrollan y condiciona los tipos de prácticas administrativas que deberán aplicarse en situaciones particulares de la empresa. Por todo esto,

comprender los efectos de la tecnología y sus implicaciones organizacionales constituye un efecto esencial para la adecuación de la administración empresarial.

Administración de la Estrategia: La estrategia representa situaciones que en un tiempo determinado la organización desea realizar, dependiendo del negocio que desea llevar a cabo cual es el rumbo que desea seguir. La administración estratégica no es más que una visualización hacia el futuro, no para anticipar todos los acontecimientos, si no para que la empresa pueda dirigirse hacia sus objetivos conscientes de manera sistemática siempre utilizando ratios financieros que permitan analizar de manera más realmente posibles utilizando sus propias condiciones y posibilidades, y del contexto ambiental donde opera. En otros términos, el futuro de la empresa no puede ser previsto, sino que debe ser creado.

Administración de Operaciones: El área de bodega es una de los puntos críticos de cualquier empresa comercial, las actividades necesarias dentro de una bodega de productos de administración muchas de la veces no cuentan con un sistema tanto digital como manejo de las área han sido siempre complejas Sin embargo, en años recientes, el área se ha ampliado en general para incluir actividades como compras, almacenamiento, transportación y otras operaciones desde el abasto de materias primas y otras actividades diversas hasta llegar a un producto disponible para el comprador.

Organización Formal: Las organizaciones dirigen sus objetivos a utilizar sistemas y/o estructuras que ayudan a definir un control que asegure tomar decisiones co alta comunicación. Esto lo que permite es la definición explícita de cómo y dónde se separan las actividades y personas, así como también cómo se las reúne nuevamente.

Propósitos:

- Al administrador o ejecutivo se le debe permitir la consecución de los objetivos de la organización.

- Eliminar en lo posible que se realice el mismo trabajo dos veces o más.
- Todos los colaboradores deben tener clara su responsabilidad para realizar sus tareas lo más eficientemente posible
- Los canales de comunicación dentro de una compañía permite obtener resultados esperado.
- La organización formal es un elemento básico de la administración que tiene por objeto agrupar o identificar las tareas y trabajos a desarrollarse dentro de la empresa.

Organización Informal: Son reacciones de personas individualistas y colectivas que no se auto obligan a realizar cambios que mejoren la rentabilidad de la empresa.

Este tipo de organización se puede observar en cinco niveles diferentes:

Organización Informal Total, considerada como un sistema de grupos relacionados entre sí.

Constituida en grupos mayores de opinión o de presión sobre algún aspecto particular de la política de la empresa

Grupos informales fundados en la similitud de labores y relacionados más o menos íntimamente.

Grupos pequeños de tres y cuatro personas relacionados íntimamente.

Individuos aislados que raramente participan en actividades sociales.

Descentralizadas: Cuando cada área tiene el mando de tomar decisiones delegado por un organigrama de la compañía.

Centralizadas: en estas organizaciones la autoridad de toma de decisiones está concentrada en el sector superior. A los niveles de menor jerarquía se les otorga menor autoridad de autodecidir.

Sin fines de lucro: Estas organizaciones son creadas para desempeñar una función que ayude a la sociedad de cualquier ciudad o países, estas

organizaciones no buscan utilidades o ganancia por medio de las actividades dentro de estas compañías se encuentran las iglesias, los servicios públicos, fundaciones, etc.

Con fines de lucro: También conocidas bajo el nombre de empresas, buscan adquirir ganancias o utilidades, para sus accionistas o propietarios, por medio de las actividades productivas que realizan o roles que desempeñan en una determinada sociedad.

Los inventarios son importantes para los fabricantes en general, varía ampliamente entre los distintos grupos de industrias. La composición de esta parte del activo es una gran variedad de artículos, y es por eso que se han clasificado de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- Inventarios de materia prima o en procesos
- Inventarios de productos terminados
- Inventarios de materiales y suministros

Inventarios de materia prima o en procesos: Son elementos básicos que se encuentran en estado de elaboración del producto. En toda actividad productiva se requiere de una serie de elementos o artículos que son sometidos a una serie de procesos para de esta forma obtener el producto deseado, a todos estos elementos se los denomina materia prima, que sirven en conjunto para crear el bien que satisfaga la necesidades de la humanidad.

Inventarios de Productos Terminados: Son bienes que han tenido previo un proceso previo y han sido almacenados para ser distribuidos por medio de almacenes y tiendas y que a la hora de la toma física de inventarios se encuentren aun en los almacenes, es decir, los que todavía no han sido vendidos. El nivel de inventarios de productos terminados va a depender directamente de las ventas, es decir su nivel esta dado por la demanda.

Inventarios de Materiales y Suministros: En el inventario de materiales y suministros se incluye:

- Materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria, un ejemplo; para la industria cervecera es: sales para el tratamiento de agua.
- Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, dentro de estos artículos de consumo los más importantes son los destinados a las operaciones, y están formados por los combustibles y lubricantes, estos en la industria tiene gran relevancia.
- Los artículos y materiales de reparación y mantenimiento de las maquinarias y aparatos operativos, los artículos de reparación por su gran volumen necesitan ser controlados adecuadamente, la existencia de estos varían en relación a sus necesidades.⁸

Estos puntos son importantes para que la fundamentación científica sea concreta tomando en cuenta que el establecimiento y mantenimiento de un sistema de control interno es una responsabilidad de la administración de las empresas; las cuales deben someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según esta prescrito y modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos, procedimientos y funciones que aseguren que los activos de la institución están debidamente protegidos, y que los registros contables son fidedignos de la entidad donde esta se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Entonces podemos decir que la definición de Control Interno es cualquier acción tomada por la Gerencia con la finalidad de aumentar las probabilidades de que los objetivos propuestos y las metas sean cumplidas a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que brinden la seguridad

⁸ <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080608110642AApFSgY>

razonable de que en un periodo determinado cumplan con el propósito proyectado.

La historia del control interno: En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, entre otros, observamos la contabilidad por partida simple, y utilizaban ábacos para llevar su contabilidad. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implicó una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

La importancia de establecer y mantener un control interno efectivo se ilustra también mediante la aprobación de la Ley sobre Prácticas de Corrupción Extranjeras.

A mediados de la década de 1970, cientos de corporaciones estadounidenses reconocieron haber hecho pagos (sobornos) a funcionarios en otros países para obtener negocios.

Se establece que un sistema de control interno proporciona una seguridad razonable cuando:

1. Las transacciones son registradas con el conocimiento y autorización de la gerencia.

2. Las transacciones son registradas como necesarias para permitir la preparación de estados financieros o confiables y dar cuenta de los activos.
3. El acceso a los activos está limitado a individuos autorizados.
4. Los registros contables de los activos son comparados con los activos existentes en intervalos razonables y se toma la acción apropiada con respecto a cualquier diferencia.

Por otro lado, se encuentra el denominado "INFORME COSO" sobre control interno, editado por la Security Exchange Comisión (SEC) en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Los controles internos constituyen la segunda norma relativa a la ejecución del trabajo debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Los controles internos constituyen la segunda norma relativa a la ejecución del trabajo debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.⁹

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos:

- Efectividad de las operaciones
- Confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

⁹ <http://www.gestiopolis.com/>

- Eficacia, relación entre los resultados de las intervenciones en rehabilitación y en los objetivos fijados en el inicio.
- Eficiencia. Rendimiento óptimo, sin desperdicio de recursos.
- Economía, en su sentido amplio significa, administración recta y prudente de los recursos económicos y financieros de una entidad. Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios al costo mínimo posible, en condiciones de calidad y precio razonable.
- Equidad, trata de equilibrar la aplicación de los controles internos en todos los niveles de la empresa y las áreas dependiendo de la flexibilidad o sensibilidad con que se puedan violar los mismos.

El control interno tiene varios objetivos en las empresas que son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Por otro lado, se investigó que según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.
- Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquellas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, "evaluar es dar valor a una cosa". Desde el punto de vista de los procesos sociales: evaluar es comparar, en el momento dado, lo que se ha alcanzado mediante una acción, con aquello que se debería haber alcanzado de acuerdo a una programación previa.

La evaluación y el control en la administración pública tienen el papel fundamental, de ayudar a las personas y a las organizaciones a crecer en todas sus dimensiones, por ello es pertinente responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué evaluar?
- ¿Dónde evaluar?
- ¿Cuándo evaluar?
- ¿Cómo evaluar?

Las actividades susceptibles de ser evaluadas, se deben garantizar adecuadamente los siguientes aspectos en cada operación y en cada proceso que se ejecuta en la organización. ¹⁰

Los puntos clave del Control Interno se describen en la siguiente tabla:

Cuadro # 1
Punto clave de control interno

Solicitudes	Documentos de recibo
Actas de recibo	Existencias físicas
Condiciones de conservación	Seguridad
Orden y aseo	Equipos
Informes	Sistematización
Planes operativos	Informes de almacén
Notas de compras	Metas de presupuesto
Proveedores	Modalidad de compra
Ordenación de compra	Precios
Documentos de pedido	Factura y soporte
Disponibilidad de presupuesto	

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/introcontrolinterno.htm>

Elaborado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea

Alex Mauricio Ríos Molina

Dependencias a evaluar

Todas las dependencias de la Administración son susceptibles de evaluar, mediante los criterios enunciados anteriormente. La evaluación debe obedecer a criterios de previsión anteriormente definidos, esto significa que se debe contar con todo un proceso de Planeación que debe contener:

- Planes Anuales de Auditoría
- La metodología más empleada es la de proyectos esto significa que se debe establecer con anticipación:

¹⁰ <http://www.monografias.com/trabajos64/controles-internos-empresa-servicios/controles-internos-empres...>

- Nombre del proyecto de auditoría
- Sector de la administración que se va a auditar
- Fecha de Inicio
- Fecha de Finalización
- Respeto al nombre del proyecto de Auditoría este va a ser difundido por la Gerencia de la empresa, al igual que el sector que será auditado.
- Generalmente la fecha de inicio se establece aprendiendo en la necesidad de la empresa de los recursos disponibles.
- La fecha final del proyecto se deduce a través del programa auditoría; el cual puede ser modificado aprendiendo de los hallazgos y disponibilidad de las informaciones.

Un planteamiento conceptual lógico de la valuación que hace el contador público de control contable, que se enfoca directamente a prevenir o detectar errores o irregularidades importantes en los saldos de las cuentas, consiste en aplicar a cada tipo importante de transacciones y a los respectivos activos involucrados en la auditoría, los siguientes criterios:

- a) Considerar entre otros, los tipos de errores e irregularidades que puedan ocurrir.
- b) Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- c) Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente.
- d) Evaluar cualquier deficiencia, es decir, cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes, para determinar su efecto sobre:
 - La naturaleza, momento de ejecución o extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar.
 - Las sugerencias a hacer al ente.

En la aplicación práctica del enfoque antes descrito, los dos primeros literales se realizan principalmente por medio de cuestionarios, resúmenes de procedimiento,

flujo gramas, instrucciones o cualquier otro tipo de material de trabajo utilizado por el contador público.

La auditoría requiere del desarrollo de un proceso, se puede decir que en las grandes empresas puede lograrse un control interno excelente mediante la amplia distribución de funciones, de manera que ninguna persona maneje una transacción completamente desde el principio hasta el fin.

Es importante destacar que debido a la ausencia de un control interno fuerte en las pequeñas empresas, los auditores independientes deben confiar mucho más en las pruebas sustantivas de los saldos de las cuentas y las transacciones, de lo que se requiere en organizaciones más grandes.

Responsabilidad del control Interno.

El personal dentro de una organización necesita tener una clara comprensión de sus responsabilidades y de las reglas y regulaciones que gobiernan sus acciones. Por consiguiente, para aumentar el ambiente de control, la gerencia desarrolla descripciones del trabajo de los empleados y define claramente la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización.

También pueden establecerse políticas que describan las practicas de negocios apropiadas, el conocimiento y al experiencia del personal clave y el uso de los recursos. (Whittington. 2000. P.176)

La efectividad del control interno se ve afectada por las características del personal de la organización. Por tanto, las políticas y prácticas de la gerencia para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados tienen un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente de control.

La revisión del control interno por parte del contador público le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría apropiados para formular su opinión sobre la razonabilidad de los saldos finales.

Elementos del control Interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

- Planeación
- Organización.
- Procedimientos.
- Personal.
- Autorización.
- Sistema de información.
- Supervisión.

Sub-elementos del control interno.

Estos son los objetivos y planes perfectamente definidos con las siguientes características:

- Posibles y razonables.
- Definidos claramente por escrito.
- Útiles.
- Aceptados y usados.
- Flexibles.
- Comunicado a todo el personal.
- Controlables.

Limitaciones

Todo sistema de control interno tiene limitaciones que deben ser reconocidas. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, falla humana, etc. Además, los procedimientos cuya eficacia se basen en la segregación de funciones pueden eludirse como consecuencia de existir una confabulación de los empleados implicados en el control interno.

Cualquier proyección de una evaluación actual del control interno contable, está sujeta al riesgo de resultar inadecuada en virtud de que las condiciones

cambiantes y el grado de cumplimiento con los procedimientos establecidos pueden deteriorarse con el tiempo.

Entre los procedimientos de control interno contable establecidos por la administración del ente que debe evaluar el contador público, podemos citar, a modo de ejemplo, los siguientes:

- Segregación de funciones: Evitar que una misma persona realice funciones incompatibles que le permitan a la vez cometer y ocultar errores voluntarios o involuntarios durante su trabajo.
- Ejecución de las transacciones: Obtener una seguridad razonable de que las transacciones se llevan a cabo dentro de los términos en que fueron realizadas, requerir evidencia independiente de que las autorizaciones fueron emitidas por personas que actuaban dentro de su competencia y autoridad y que las transacciones se corresponden con los términos de su autorización.
- Registro de las transacciones: Las transacciones requieren ser registradas por las cifras y en los períodos contables que se llevaron a cabo y que sean clasificadas en cuentas apropiadas obteniendo el criterio de la administración en la confección de estimaciones y otras decisiones relacionadas con la preparación de los estados financieros.
- Acceso a los bienes: El acceso a los bienes ha de estar limitado al personal autorizado. El acceso a los bienes incluyen tanto el acceso físico como el indirecto, a través de la preparación y proceso de los documentos que autorizan el uso y disposición de dichos bienes.
- Comprobación física de existencias: Establecer si los bienes en sí coinciden con las existencias según los libros, lo cual está íntimamente relacionado con el procedimiento expuesto anteriormente sobre el registro de transacciones.
- La efectividad de la estructura de control interno, está sujeta a limitaciones inherentes, tales como malos entendidos de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción o fatiga personales, colusión entre personas dentro y

fuera de la entidad y si la gerencia hace caso de ciertas políticas y procedimientos". (Redondo, A. 1993. pp.74).

Las cuentas por cobrar y su clasificación.

Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones a corto plazo, título o valores negociables.(Meigs y Meigs, 1998. p.438)

Origen

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras Cuentas por Cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad.

Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en activo no circulante.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar:

- Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:
 - A cargo de clientes.
 - A cargo de otros deudores.
 - Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma en el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aún cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.
- En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

Algunas veces las compañías venden mercancías mediante planes de cuotas a plazos más largo de 30 ó 60 días, por lo que requieren un tiempo desde 12, 24 o 48 meses, para reunir el valor total debido por el cliente.

Por definición, el período normal requerido para cobrar las cuentas por cobrar constituye parte del ciclo operacional de una compañía.

Por consiguiente, las cuentas por cobrar que surgen de las transacciones "normales" de ventas, son clasificadas como activos corrientes, aún si los términos del crédito se extienden más allá de un año. (Meigs y Meigs, 1998. p.438).

Consideración general para la administración de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos otorgados o cualquier concepto análogo no documentado con títulos de valor.

Este derecho lo conceden las empresas para mantener y atraer clientes, por estos motivos es necesario que se tomen en cuenta los saldos de las mismas, pues las cuentas por cobrar representan una inversión cuantiosa para la mayoría de las

entidades, por lo que se hace necesaria la existencia de una administración eficiente que garantice la obtención de ahorros considerables en las operaciones relacionadas con ellas.

El objetivo fundamental de la administración de las cuentas por cobrar no es sólo el cobrarlas con rapidez, sino prestarle la debida atención a las alternativas costos-beneficios que se presentan en los diferentes campos de la administración de las mismas.

Estos campos comprenden el análisis y la determinación de tres aspectos importantes que son determinantes para que exista una eficiente administración:

- Políticas de crédito.
- Condiciones de crédito.
- Políticas de cobro.

Las políticas de crédito son las que marcan la pauta para determinar si debe concederse el crédito o no a un cliente y el monto del mismo. El objetivo de la misma es el de maximizar el rendimiento de la inversión y las utilidades, a través del aumento de las ventas y el cobro a los clientes.

Las empresas emplean diferentes políticas de crédito para lograr una mejor gestión, estas se pueden delimitar en dos grandes grupos:

- Flexibles o Relajadas: establecen facilidades de crédito a los clientes, mediante la estimulación de las ventas a través del establecimiento de términos de crédito más amplios.
- Restringidas o Restrictivas: establecen condiciones de crédito favorables para la empresa, acortando los períodos de crédito, esta variante desestimula los niveles de ventas.

Las políticas de crédito tienen dos esferas de acción bien definidas:

- Estándares del crédito.
- Análisis del crédito.

Los estándares del crédito tienen como esencia definir el crédito mínimo que se le va a conceder a un cliente.

Estos pueden sufrir ciertos cambios o modificaciones al hacerlos más flexibles o restringidos, por lo que es importante conocer cuáles son las variables que se afectan.

VARIABLES FUNDAMENTALES:

- Gastos de oficina.
- Estimación de cuentas incobrables.
- Inversión en cuentas por cobrar.
- Volumen de ventas.¹¹

A continuación les mostramos los efectos que producen en las variables los cambios en los estándares del crédito:

Cuadro # 2
Efecto de las Variables

Variables Fundamentales	Efectos en las variables	
	Más flexible	Menos flexible
Gastos de oficina	-Se concede más crédito. -Aumentan los costos de oficina.	-Se concede menos crédito. -Disminuyen los costos de oficina.
Inversión de las cuentas por cobrar	-Se eleva el nivel promedio de cuentas por cobrar. -Se incrementa el costo por manejo de cuentas por cobrar.	-Disminuye el nivel de cuentas por cobrar. -Se reducen los costos por manejo de las cuentas por cobrar.
Estimación de cuentas incobrables	-Aumenta el riesgo de adquirir cuentas malas.	-Disminuye el riesgo de adquirir las cuentas por cobrar.
Volumen de ventas	-Aumento del volumen de ventas	-Disminución del volumen de ventas.

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/introcontrolinterno.htm>

Elaborado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

En el momento de tomar la decisión de conceder a los clientes un crédito es importante que se evaluará la posibilidad de que estos incumplan en sus pagos para evitar es importante tener en cuenta los cinco C del crédito que permitirá reducir el índice de riesgo de ventas con pagos futuros:

1. **Carácter:** se refiere a la integridad moral que posee la persona que solicita el crédito y a la probabilidad de que esta cumpla con su obligación.

¹¹ <http://www.monografias.com/trabajos42/cuentas-por-cobrar/cuentas-por-cobrar.shtml>

2. Capacidad: es un juicio subjetivo que evalúa la capacidad financiera que posea la entidad para cumplir con los pagos a realizar.
3. Capital: mide la posición financiera general de la empresa, mediante la aplicación de razones financieras, haciendo énfasis en las razones de riesgo: Deudas, la razón circulante y la rotación del interés.
4. Colateral o Aval: se refiere a la existencias de activos que posea el cliente para ofrecerlos como garantía de pago.
5. Condiciones: se refiere a la posición financiera y operativa de la empresa que pueden sufrir el impacto de las tendencias económicas generales.

Con esta información la empresa puede definir a sus clientes por grupos o clases de riesgo, apoyándose en la probabilidad de pérdida asociada a los niveles de ventas hechos a clientes.

Si la empresa tiene la necesidad evaluar la política de crédito que posee o los cambios que puede realizar de tal forma y asemejarla a su criterio la cual la puede hacer más flexible o rustica para otorgar créditos esto determinara que es lo que el empresario necesita, estas políticas de crédito son diseñadas para:

- Aumentar las ventas.
- Disminuir los costos.

Si los cambios están orientados en aumentar el volumen de ventas esto implicará que los costos se incrementen; por tanto al analizar los cambios en la política de crédito se deben cuantificar los efectos de los mismos sobre los clientes antiguos y los nuevos y comparar las Utilidades marginales en las ventas y los Costos de la inversión marginal que se producirán, pues mediante este análisis la empresa puede desplazarse hacia su política óptima de crédito.

Para determinar la política de crédito más adecuada las empresas pueden aplicar las siguientes variantes:

- Evaluar las alternativas costos-beneficios.
- Aplicación de modelos matemáticos que permitan tomar la decisión.

En la alternativa costos-beneficios se relacionan las utilidades y los costos que se obtienen al proponer una modificación en la política de crédito que aplica en ese momento la entidad, para determinar a través de un análisis comparativo cual de las alternativas es más conveniente.

La aplicación de modelos económicos matemáticos en las empresas ha servido para enfrentar las problemáticas que existen en torno a la administración de las cuentas por cobrar, uno de los modelos más empleados es el de Sartoris-Hill, el cual basa su cálculo en la determinación de las ganancias o pérdidas por conceptos de ventas y tiene como punto de decisión los criterios del valor actual neto (VAN) calculándose en condiciones de actual y propuesta.

Con la utilización de este modelo la empresa podrá conocer cual condición generará el mayor beneficio.

Si el ciclo de cobro es muy lento, la inversión en cuentas por cobrar de la empresa aumentará, lo cual no será beneficioso y en un futuro podrían incrementarse el valor de las cuentas malas. Las empresas necesitan conocer y mantener un control eficiente sobre los saldos de las cuentas por cobrar determinando si los mismos se están acumulando de forma excesiva.

Los métodos más comunes que se utilizan para determinar la posición de los saldos de las cuentas por cobrar son:

1. Días de ventas pendientes de cobros o Período Promedio de Cobranza: se utiliza para juzgar la política de crédito que posee la empresa, este consiste en comparar con el período de crédito y apoyándose en un análisis de tendencia si los clientes están pagando a tiempo o no.

$$\text{Días de ventas pendientes de cobro} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Ventas diarias}}$$

2. Informe de antigüedad de los saldos: este informe muestra los porcentajes de las cuentas por cobrar al final del período que se analiza, estableciendo diferentes grupos de antigüedades, es decir se refiere al período de tiempo que los saldos han estado vencidos y pendientes de cobro a partir del momento en que fue realizada la venta.

Estos métodos indican bajo ciertas condiciones (variación de las ventas estacional o cíclica) resultados incorrectos que pueden señalar situaciones de mejoría o deterioro cuando en realidad es lo contrario, para superar estas deficiencias inherentes a los mismos la empresa puede utilizar un tercer método:

3. Enfoque del patrón de pago: este no se ve afectado por las variaciones que sufren las ventas, pues los saldos de las cuentas por cobrar están relacionadas con las ventas en el mes que se originan, más que con el promedio observado a lo largo de algún período más prolongado.

El análisis del crédito es un proceso de recopilación y evaluación de la información de crédito de las solicitudes para determinar si estas están a la altura de los estándares de crédito establecidos por la empresa, además determina el monto por el cual la empresa que contrae la deuda va a responder y puede según la información recogida establecer las líneas de crédito a clientes importantes para eliminar así la necesidad de modificar constantemente el crédito que se va a conceder.

Pasos para el proceso de investigación del crédito:

Obtención de información del crédito: es un proceso que se desarrolla a través de toda la información que la empresa pueda obtener del cliente que solicita crédito, la misma se puede obtener del propio cliente o por fuentes externas tales como:

- Estados Financieros.
- Verificación Bancaria.

Existen otras fuentes externas pero por las características de la entidad no son aplicables.

Análisis de la información para tomar la decisión de crédito: después de haber obtenido la información necesaria del cliente se procede a realizar un análisis y evaluación de la misma. La evaluación de esta información de crédito debe iniciarse con el cálculo de razones financieras haciendo énfasis en la liquidez, rentabilidad, deuda y apalancamiento de la empresa apoyándose en los estados financieros, luego se realizan comparaciones de razones similares en años diferentes para determinar alguna tendencia que sea significativa.

Este análisis debe desarrollarse ajustado a las necesidades de la empresa que concederá el crédito, donde juega un papel determinante en la toma de decisión el juicio subjetivo del analista financiero, pues basándose en la interpretación subjetiva de los estándares del crédito se determinará si se debe conceder el crédito al solicitante y el monto del mismo.

Las condiciones de crédito especifican los términos de pago que se estipulan para todos los clientes a crédito; al igual que en los estándares del crédito cualquier cambio o modificación en uno de los aspectos de las condiciones de crédito de la empresa tienen su efecto sobre las variables utilidades, ventas, período medio de cobro, estimación de cuentas incobrables, por tanto al decidir si se realiza un cambio o no se debe tener presente la incidencia del mismo en la relación costo-beneficio.

Las condiciones de crédito tienen tres componentes fundamentales:

- Descuento por pronto pago.
- Período de descuento por pronto pago.
- Período de crédito.

Las políticas de cobro son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Estas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas.

La administración eficiente de este elemento estará dada por la habilidad que posea la empresa para determinar el nivel óptimo de gastos de cobro que hagan posible reducir las cuentas malas.

Existen diferentes modalidades de procedimientos de cobro que ayudan a agilizar este proceso:

- Envío de cartas.
- Llamadas telefónicas.
- Visitas personales.
- Utilización de agencias de cobro.

- Procedimientos legales.
- Procedimientos de cobro automatizados.

En nuestro país las cuentas por cobrar con saldos envejecidos constituyen serios problemas para las empresas, motivado por que los ciclos de cobro se alargan, provocando dificultades temporales en las finanzas.

Es por ello que se han diseñado un conjunto de instrumentos o mecanismos por parte del Banco Central que ayudarán en la gestión del cobro de estas cuentas:

- Factoraje de cuentas por cobrar.
- Gestión de cobro de cuentas por cobrar.
- Letras de cambio.
- Préstamos sobre cuentas por cobrar.
- Cesión de las cuentas por cobrar.¹²

2.2. MARCO LEGAL

Normas Contables de información Financiera de Información Financiera Adoptadas

Las Normas de Información Financiera Adoptadas en El Ecuador (NIIF) han sido emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) con el objetivo de reducir las diferencias contables internacionales partiendo de la base de una normativa completa y rigurosa.

IASB está trabajando para mejorar y armonizar las diferentes regulaciones contables existentes actualmente, de manera que la información financiera entre empresas de países diferentes puede ser comparable.

La NIC/NIIF es muy útil para una correcta toma de decisiones en un mundo donde el flujo internacional de capital adquiere cada vez una mayor importancia.

Por lo tanto, toma de decisiones económicas, son la mejor vía para trabajar el concordancia entre países, al cubrir las necesidades comunes de la mayoría de los usuarios.

¹² <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadas-Cuentas-Cobrar.html>

El tipo de decisiones a tomar son:

- decidir si comprar, mantener o vender inversiones financieras de capital;
- Evaluar la capacidad de la empresa para satisfacer los pagos y suministrar otros beneficios a sus empleados.
- Evaluar la seguridad de los fondos presentados a la empresa;
- Determinar políticas impositivas;
- Determinar los beneficios a reinvertir y los dividendos
- Preparar y usar las estadísticas de la renta nacional
- Regular las actividades de las empresas.

La Compañía Sabijoux S.A. se basa en Normas Ecuatorianas de Contabilidad con las que deberá presentar sus obligaciones contables y sus estados financieros a la Súper Intendencia de Compañía, en base a lo siguiente:

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)

- Pequeñas y medianas entidades
- Conceptos y principios generales
- Presentación de estados financieros
- Estado de situación financiera
- Estado del resultado integral y estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio y estado de resultados y ganancias acumuladas
- Estado de flujos de efectivo
- Notas a los estados financieros
- Estados financieros consolidados y separados
- Políticas contables, estimaciones y errores
- Instrumentos financieros básicos
- Otros temas relacionados con los instrumentos financieros

- Inventarios
- Inversiones en asociadas
- Inversiones en negocios conjuntos
- Propiedades de inversión
- Propiedades, planta y equipo
- Activos intangibles distintos de la plusvalía
- Combinaciones de negocio y plusvalía
- Arrendamientos
- Provisiones y contingencias
- Pasivos y patrimonio
- Ingresos de actividades ordinarias
- Subvenciones del gobierno
- Costos por préstamos
- Pagos basados en acciones
- Deterioro del valor de los activos
- Beneficios a los empleados
- Impuesto a las ganancias
- Conversión de la moneda extranjera
- Hiperinflación
- Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa
- Informaciones a revelar sobre partes relacionadas
- Actividades especiales
- Transición a la NIIF para las pymes¹³

Reglamento para la aplicación de la ley orgánica de régimen tributario interno
(Decreto No. 1051)

Nota:

¹³ pace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1459/.../CAPITULO%201.p...

El Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario y sus reformas (R.O. 484-S, 31-XII-2001), que fue derogado por esta norma puede ser consultado en nuestra sección histórica.

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que, en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242 de 29 de diciembre del 2007, se publicó la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, la que entre otras reformó la Ley de Régimen Tributario Interno;

Que, la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador en su disposición transitoria décima cuarta dispone que el Presidente de la República dicte los reglamentos necesarios para la aplicación de las reformas que introdujo en la legislación ecuatoriana; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 5 del artículo 171 (147 numeral 13) de la Constitución Política de la República,

Decreta:

El siguiente REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.

Capítulo V

DE LA CONTABILIDAD

Sección I

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 34.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades

definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 35.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

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

Art. 36.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), en los aspectos no contemplados por las primeras.

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

Para fines tributarios, las Normas de Contabilidad deberán considerar las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario interno y de este reglamento, así como las de otras normas legales o reglamentarias de carácter tributario.

El Organismo técnico de la Federación Nacional de Contadores con la participación de delegados de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y del Servicio de Rentas Internas, elaborará las Normas Ecuatorianas de Contabilidad o sus reformas, que serán periódicamente notificadas a las máximas autoridades de las mencionadas instituciones públicas, quienes dispondrán su publicación en el Registro Oficial.

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos o de la Superintendencia de Compañías, en su caso, la contabilidad podrá ser bimonetaria, es decir, se expresará en dólares de los Estados Unidos de América y en otra moneda extranjera.

Art. 37.- Registro de compras y adquisiciones.- Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación.

Este principio se aplicará también para el caso de las compras efectuadas a personas no obligadas a llevar contabilidad.

Art. 38.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

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

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

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

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

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

Art. 39.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.- Los contadores, en forma obligatoria se inscribirán en el Registro Único de Contribuyentes aún en el caso de que exclusivamente trabajen en relación de dependencia. La falta de inscripción en el RUC le inhabilitará de firmar declaraciones de impuestos.

Análisis de Funcionamiento

Ramón Tamales – Santiago Gallego, Diccionario de Economía y Finanzas, Editorial Alianza, Edición 2001, explica:

“Consiste en analizar el riesgo crediticio de una empresa funcionando normalmente, para tratar de averiguar si podrá atender y repagar sus deudas. Para ello, estudia principalmente la caja generada y la evolución del balance y cuenta de pérdidas y ganancias, comparando tanto las cifras como los ratios con los de otras empresas de la misma actividad. Asimismo analiza los presupuestos de la empresa y las proyecciones preparadas, sea por la empresa o por un analista”. (p.28)

Análisis financiero es un estudio basado en los riesgos que corre la empresa y saber si podrá cubrir sus deudas, basado en los ratios financieros utilizados para determinar el cumplimiento de la empresa.

La NIC 7, en lo referente a la presentación del estado de flujo de efectivo indica:

Alcance

1.- Las empresas deben confeccionar un estado de flujos de efectivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en esta Norma, y deben presentarlo como parte integrante de sus estados financieros, para cada ejercicio en que sea obligatoria la presentación de éstos.

2.- Esta Norma sustituye a la antigua NIC 7, Estado de Cambios en la Posición Financiera, aprobada en julio de 1977.

3. Los usuarios de los estados financieros están interesados en saber cómo la empresa genera y utiliza el efectivo y los equivalentes al efectivo. Esta necesidad es independiente de la naturaleza de las actividades de la empresa, incluso cuando el efectivo pueda ser considerado como el producto de la empresa en cuestión, como puede ser el caso de las entidades financieras. Básicamente, las empresas necesitan efectivo por las mismas razones, por muy diferentes que sean las actividades que constituyen su principal fuente de ingresos ordinarios. En efecto, todas ellas necesitan efectivo para llevar a cabo sus operaciones, pagar sus obligaciones y suministrar rendimientos a sus inversores. De acuerdo con lo anterior, esta Norma exige a todas las empresas que presenten un estado de flujos de efectivo.

Ley de régimen tributario interno

Capítulo. IV Depuración de los Ingresos

Art. 20 Deducciones Generales

Créditos incobrables: Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

También serán deducibles las provisiones para créditos incobrables que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las disposiciones de la ley y la Junta Bancaria. No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o

administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

En la ley de Régimen Tributario Interno, en su Capítulo IV Depuración de los Ingresos, Art. 10 de las Deducciones, numeral 11, dice:

Art.10. Numeral 11 Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

La Compañía Sabijoux S.A. se basa en estas Normas tributarias principalmente y deberá presentar sus tributos y documentos de información sustentable al Servicios de Rentas Internas (SRI), en base a lo siguiente

- Declaración Mensual de Retenciones en la Fuente y otros conceptos, formulario 103
- Declaración Mensual del Impuesto al Valor Agregado (IVA), formulario 104
- Declaración mensual de Anexos Transaccional Simplificado (ATS)
- Declaración anual de Impuesto a la renta, formulario 101
- Declaración anual de anexos de retenciones en la fuente bajo relación de dependencia
- Declaración anual de accionistas

La compañía no cuenta con auditoria por lo que se hace hincapié a las normas de auditoría relacionadas con la actividad de la empresa en los principales puntos.¹⁴

NEA 1: OBJETIVOS Y PRINCIPIOS GENERALES

El objetivo general es determinar la razonabilidad de los estados financieros. Alcance de una auditoría financiera: determinar que no existan desviaciones de los valores de los estados financieros y sean presentados de la forma correcta y razonablemente que estén sujetas a las NEC.

Alcance de una auditoria administrativa: está enfocado a cumplir a la misión y visión de la empresa. Cumpliendo los procedimientos de la empresa. Para comprobar la certeza razonable es necesario tener evidencia, normas y procedimientos.

NEA 2: TÉRMINOS DE TRABAJO DE AUDITORÍA

Se presenta la carta de compromiso, la sociedad anónima realiza auditoria todos los años y la compañía limitada si las ventas superan los 4 000 000.

- El alcance de la auditoria

¹⁴ www.cortenacional.gob.ec/.../reglamento_ley_organica_tributario.pd..

- Objetivo
- Grado de responsabilidad hacia el cliente
- La forma de cualquier informe
- Las limitaciones

NEA 3: CONTROL DE CALIDAD PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA

La firma de auditoría tiene dos partes: la persona jurídica y la persona natural.

La persona jurídica es la responsable.

La persona natural es la que hace el trabajo.

- Requisitos profesionales: Cuando se envía la propuesta debe constar el perfil profesional de la persona que va a participar en la auditoría
 - Procedimientos
 - Normas técnicas

NEA 4: DOCUMENTACIÓN

No todos los papeles deben ser presentados, solo los que argumenten el proceso contable.

Los papeles de trabajo son todos los documentos que hace el auditor en el proceso de auditoría:

- Papeles de trabajo permanentes: son los que no cambian. Ej: la fotocopia del acta de la escritura pública de la constitución de la empresa, informe de auditoría del año anterior.
- Papeles de trabajo recurrentes: son los que van cambiando y sirven solo para un trabajo. Ej.: hojas de conciliaciones bancarias y estados financieros, asientos contables.

NEA 5: FRAUDE Y ERROR

El fraude es intencional

El error es sin intención¹⁵

¹⁵ www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf

2.3. MARCO CONCEPUAL

Para mayor entendimiento de algunos términos expuestos, se detalla las siguientes definiciones:

Cobros: Acción y efecto de cobrar o percibir uno lo que se le debe.

Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar son aquellos “dineros” que se adeudan a una entidad económica o a una persona física y que pueden estar o no relacionadas directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo (deudores diversos) ó por medio de una intervención de terceras personas (documentos por cobrar) los cuáles forman parte del activo circulante dentro de la empresa de acuerdo a su fácil realización ó conversión a efectivo real y que son convertibles a un mediano ó largo plazo.

Contabilidad: La Real Academia define la contabilidad como "Aptitud de las cosas para poder reducirlas a cuenta o cálculo. Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares. Para el diccionario Hispano Americano es el "Orden adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares"

Activo: son activos, diferentes del fondo de comercio, que contribuyen a la obtención de flujos de efectivo futuros, tanto en la unidad generadora de efectivo que se está considerando como en otras.

Revisión: examen de una cosa hecho con detenimiento, la revisión de la historia tiene un gran auge en nuestros tiempos, prueba a la que se somete una cosa para corregir sus errores.

Sistematización: La palabra ‘sistematización’ proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar.

La sistematización es, entonces, el establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar. La sistematización se puede aplicar en los ámbitos científicos y académicos pero también hay muchas situaciones de la vida cotidiana que implican cierta sistematización a modo de lograr un objetivo específico.

Control interno: El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Procesos: La palabra proceso tiene su origen en el término latino *processus*. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el concepto hace referencia a la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial y, en el derecho, al agregado de los escritos en cualquier causa civil o criminal

Administración: Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. Es el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas.

Estados financieros: son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Balance General.- Es un resumen de todo lo que tiene la empresa, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

Liquidez: Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. En los títulos de crédito, valores o documentos bancarios, la liquidez significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo.

Registro: es un tipo de dato estructurado formado por la unión de varios elementos bajo una misma estructura. Estos elementos pueden ser, o bien datos elementales (entero, real, carácter,...), o bien otras estructuras de datos. A cada uno de esos elementos se le llama campo

Partida doble: Es la base del sistema contable actual que usan las empresas para reflejar sus transacciones financieras. Es la base de la contabilidad actual y consiste en un movimiento contable que afecta a un mínimo de dos asientos o cuentas, un débito y un crédito y, además, tiene que haber la misma cantidad de débitos que de crédito; en otras palabras, débito menos crédito ha de ser cero, para que haya equilibrio en la contabilidad.

Método: es una palabra que proviene del término griego *methodos* (“camino” o “vía”) y que se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar.

Ingresos: En el ámbito de la economía, el concepto de ingresos es sin duda uno de los elementos más esenciales y relevantes con los que se puede trabajar. Entendemos por ingresos a todas las ganancias que *ingresan* al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.

Políticas: La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. La utilización del término ganó popularidad en el siglo V A.C., cuando Aristóteles desarrolló su obra titulada justamente “Política”

Crédito: Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Una entidad que otorga un crédito de 10.000 dólares a un sujeto le está prestando ese monto; la persona tendrá que devolver el dinero en un determinado plazo de tiempo, generalmente junto a los intereses que suponen la ganancia para el banco.

Capital de trabajo: El capital de trabajo es la porción del activo corriente que es financiado por fondos de largo plazo.

Utilidad bruta: La utilidad bruta es, sencillamente, la utilidad propia del producto o servicio que vendemos. Únicamente toma en consideración el costo de lo que vamos a vender y el precio al que lo vendimos.

Riesgos: está íntimamente relacionado al de incertidumbre, o falta de certeza, de que algo pueda acontecer y generar una pérdida del mismo

Contrato: Es acuerdo entre dos partes que se someten voluntariamente al respecto. Se dice que el contrato es consensual por que se perfecciona por acuerdo de las partes, es conmutativo porque concierta una prestación de servicios a cambio de una remuneración que se percibe como contraprestación y también es un trato sucesivo porque sus efectos se prolongan en el tiempo.

Cuentas incobrables: Aquéllas que por alguna razón se estiman de cobro difícil. Normalmente se refiere a las de clientes.

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), son las normas e interpretaciones adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (CNIC)

Contribuyentes: Persona física o jurídica (es decir, persona o empresa u organización) sobre la que recae el pago de un impuesto o tributo. La carga tributaria depende se deriva del hecho imponible (ver base imponible de un impuesto).

Confiabilidad: El término confiabilidad es usado generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un dispositivo o sistema opera exitosamente en un ambiente específico durante un cierto período. La moderna concepción cuantitativa de la confiabilidad tuvo sus orígenes en la tecnología militar y espacial. Sin embargo, el incremento en la complejidad de los sistemas, la competitividad en el mercado, y la creciente competencia por presupuesto y recurso han originado la expansión de la disciplina a muchas otras áreas. Cuando la confiabilidad se define cuantitativamente puede ser especificada, analizada, y se convierte en un parámetro del diseño de un sistema que compite contra otros parámetros tales como costo y funcionamiento.

Planificación: es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos"

Objetivos: representan el cauce de las acciones, para lo cual fue creada una empresa, siendo modificables a medida que se los concreta, naciendo nuevos y así se establece la fluidez constante en la vida de una empresa.

Cartera: En Economía se llama cartera de valores a los efectos comerciales que forman el patrimonio de un empresario individual o de una sociedad, en su activo. La cartera de clientes reúne a todas las personas que alguna vez le han comprado algo a un vendedor, que ordena sus datos y los registra como potenciales clientes futuros. La cartera de inversiones está formada por el conjunto de activos financieros en que se ha decidido colocar el dinero (en acciones, inmuebles, depósitos bancarios) para obtener réditos o ventajas patrimoniales.

Insolvencia: La insolvencia es una situación que enfrentan personas o empresas (cualquier entidad económica) cuando ya no existe forma alguna de poder pagar sus deudas, ni en el corto o largo plazo (una empresa podría enfrentar una falta de liquidez inmediata, pero corregir esta situación con el tiempo). A esto en muchos lugares también se le llama "quiebra".

Finanzas: Las finanzas (del latín finis, "acabar" o "terminar") son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas, o estados.

Por extensión, también se denomina finanzas al análisis de estas actividades como especialidad de la economía y la administración, es decir, a una rama de la economía que se dedica de forma general al estudio del dinero, y particularmente está relacionado con las transacciones y la administración del dinero en cuyo marco se estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, un individuo, o del propio Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos, y de los criterios con que dispone de sus activos; en otras palabras, lo relativo a la obtención y gestión del dinero, así como de otros valores o sucedáneos del dinero, como lo son los títulos, los bonos, etc.

Transacción: Cuando hablamos de transacción estamos hablando de una operación de diverso tipo que se realiza entre dos o más partes y que supone el intercambio de bienes o servicios a cambio del capital correspondiente. Si bien el

término se puede aplicar a muchas situaciones y ámbitos de la vida cotidiana, normalmente se lo utiliza para señalar operaciones de tipo económico que implican el uso de capital o dinero para pagar el costo del bien o servicio adquirido.

Capacitación: La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

Recursos: En una empresa, se denominan recursos, a las personas, maquinarias, tecnología, dinero, que se emplean como medios para lograr los objetivos de la entidad (recursos humanos, tecnológicos o financieros).

Economía: Economía (de oikos "casa" con el sentido de patrimonio, nemo "administrar") es la ciencia social que estudia el comportamiento económico de agentes individuales: producción, intercambio, distribución, consumo de bienes y servicios, entendidos estos como medios de satisfacer necesidades humanas y resultado individual o colectivo de la sociedad. Otras doctrinas ayudan a avanzar en este estudio: la psicología y la filosofía intentan explicar cómo se determinan los objetivos, la historia registra el cambio de objetivos en el tiempo, la sociología interpreta el comportamiento humano en un contexto social y la ciencia política explica las relaciones de poder que intervienen en los procesos económicos.

Metas: Las metas y objetivos individuales, corresponden a los propósitos de desarrollo y crecimiento personal, como el de alcanzar un nivel socioeconómico mejor, o de profesionalizarse, como alcanzar un título universitario, un postgrado o

una, maestría. También hay metas y objetivos más personales, como la paz espiritual, la felicidad, el amor, etc.

Flujo de efectivo: Se conoce como flujo de efectivo o cash flow al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo queda después de los gastos, los intereses y el pago al capital.

El estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un estado contable que presenta información sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes.

Estado de pérdidas y ganancias: Es el que muestra los productos, rendimientos, ingresos, rentas, utilidades, ganancias, costos, gastos y pérdidas correspondientes a un periodo determinado, con objeto de computar la utilidad neta o la pérdida líquida obtenida durante dicho periodo.

Este documento facilita el estudio de los resultados alcanzados durante el periodo anual, mensual y/o diario operativo de la empresa si estas están reflejando la utilidad o pérdida de una entidad.

Cualquier empresa toma como parámetros en este estado contable los ingresos, costos y los gastos incurridos para determinar cuáles han sido las ganancias restando incluso los impuestos a los que se encuentra la organización.

Este estado es muy importante ya que demuestra cómo está operando la empresa y si el negocio está siendo rentable en cualquier actividad económica con fine de lucro; como por ejemplo venta de bienes, servicios, cuotas y aportaciones y los egresos representados por costos de ventas, costo de servicios, prestaciones y otros gastos y productos de las entidades del Sector Paraestatal en un periodo determinado.

Reestructuración: Para comenzar a hablar de lo que significa la reestructuración, debemos aclarar en primer lugar lo que se entiende por estructura. Una estructura es un sistema organizado y jerarquizado de elementos, ideas, nociones, personas, etc.

En la estructura encontramos diferentes niveles de jerarquía o relevancia y, lo más importante, conexiones e interconexiones entre todas las partes que forman el todo. Si estas partes no estuvieran conectadas entre sí, en lugar de contar con una estructura tendríamos un listado de elementos, por ejemplo una estructura sindical representa jerarquías de poder.

Funciones: Es la aptitud de acción natural conforme a su destino, que poseen los seres vivos y sus órganos, como la función respiratoria, o reproductiva, y la capacidad de accionar de las máquinas e instrumentos creados por el hombre conforme al fin por éste asignado, como las funciones de las computadoras en las tareas de estudio o en el intercambio cultural, o el actuar del hombre en algún cargo o empleo, o en un específico rol, por ejemplo, la función del padre o de la madre dentro de la familia.¹⁶

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.4.1 Hipótesis General.

La implementación de un sistema de control interno mejoraría el desempeño en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Sabijoux S.A.

- Variable Dependiente: Desempeño del Talento Humano del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Sabijoux.
- Variable Independiente: Implementación de un sistema de control para toda la empresa.

2.4.2 Hipótesis Particulares.

1.- Como se podría optimizar la recaudación de los valores de cartera de la Empresa Sabijoux S.A

- Variable Independiente: Forma que se podría optimizar.

¹⁶ deconceptos.com/general/funciones

- Variable Dependiente: La recaudación de los valores de cartera de la Empresa Sabijoux.

2.- De qué manera afectará el poseer una cartera vencida en el flujo de efectivo en la empresa Sabijoux S.A.

- Variable Independiente: Influencias que generan.
- Variable Dependiente: Cartera vencida en el flujo de efectivo en la empresa Sabijoux.

3.- La implementación de políticas y procedimientos mejorará el margen de rentabilidad de la Empresa Sabijoux S.A.

- Variable Independiente: Maneras de implementar políticas y procedimientos.
- Variable Dependiente: Mejoren el margen de rentabilidad de la empresa Sabijoux S.A.

4.- El capacitar el personal actual mejorará la gestión de cobro en la empresa Sabijoux S.A.

- Variable Independiente: Diferente manera que influyen en la gestión de cobros.
- Variable Dependiente: Personal capacitado de la empresa Sabijoux.

2.4.3 Declaración de Variables.

El sistema de control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

En esta sección se discute el concepto de Control Interno en el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría.

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra *creer*, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos.

Entonces, tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo- entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

Hay varias maneras de ofrecer crédito, tales como las tarjetas de crédito, los préstamos personales, los préstamos para automóvil y las hipotecas. Los términos del pago de su deuda incluyen el pago de un interés.

Hablar de crédito es tener en cuenta el riesgo desde el punto de vista crediticio, es decir, asumir en quien vamos a confiar para prestar nuestro dinero o a quien vamos a entregar algún producto, creyendo en que el retorno es decir el pago del crédito sea el esperado por nosotros

2.4.4 Operacionalización de las Variables.

Cuadro # 3
Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
Variable	TIPO	INDICADORES	Técnica
Desempeño del Talento Humano del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Sabijoux.	Dependiente	* Funciones * Políticas * Procedimientos	Entrevista
Implementación de un sistema de control para toda la empresa.	Independiente	* Cobranzas * RRHH * Servicio al cliente	Entrevista
Forma que se podría optimizar.	Independiente	*Optimización de tiempo de labores. *Tipos de recursos * Tipos de Gestiones	Entrevista
La recaudación de los valores de cartera de la Empresa Sabijoux.	Dependiente	*Tiempo de créditos *Efectivo o cheques *la cartera de cobros	Entrevista
Influencias que generan.	Independiente	*la cartera vencida *liquidez de la empresa *Estados Financieros	Entrevista
Cartera vencida en el flujo de efectivo en la empresa Sabijoux.	Dependiente	*Manejo de la cobranza *Niveles de rendimiento del personal *Otorgamientos de créditos	Entrevista
Maneras de implementar políticas y procedimientos.	Independiente	*Inducciones *Capacitación *Elaboración Procesos	Entrevista
Mejoren el margen de rentabilidad de la empresa Sabijoux S.A.	dependiente	+Estado de resultado *Ratios *Margen de Utilidad	Entrevista
Diferente manera que influyen en la gestión de cobros.	Independiente	*Mayor recaudación de cartera *Liquidez de la empresa *Estados Financieros	Entrevista
Personal capacitado de la empresa Sabijoux.	dependiente	*Eficiencia *Eficacia *Niveles de rendimientos	Entrevista

Elaborado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El trabajo de investigación estuvo dirigido a realizar una investigación de proyecto factible, en el departamento de Crédito y Cobranza de la empresa Sabijoux S.A. esto con la finalidad de implementar los Controles Internos.

Un Proyecto Factible, es la elaboración de una propuesta para beneficios futuros que permitan mejorar los procesos de la organización esta deberá ser de tipo práctico, y que sirva para ser verificado por los accionistas, entes reguladores o cualquier otra institución, cualquier área de la compañía debe tener el conocimiento claro para aquello se debe realizar un diagnostico preciso de cuáles son las necesidades actuales, cualquier cambio en los procesos deben ser explicativos con el fin de que los involucrados sientan el mejoramiento futuro para poder llegar a obtener una investigación optima en la compañía es necesario tomar en cuenta los siguientes elementos.

- Por la finalidad, se debe considerar que el control interno es fundamental ya que gracias a ello podemos analizar cuáles son las deficiencias o irregularidades en cualquier departamento de la compañía que ha sido examinada, con el fin de tratar de dirigir de forma adecuada cuales serian las soluciones recomendadas. En el departamento de créditos y cobranzas serviría de mucho de cómo realizar la gestión de cobro y evaluar los créditos a clientes estos temas son de real importancia en cualquier

empresa con la finalidad de garantizar una propuesta oportuna para obtener captación de ventas con un índice de riesgo menor de la cartera aplicando funciones que coordinen y supervisen el proceso desde la entrega del crédito hasta su recuperación en la cobranza.

- Según su Objetivo gnoseológico, las investigaciones y las evaluaciones que se obtengan en la investigación deberán ser respaldadas por cuestionarios que se hayan realizado deben tener principios descriptivos para que puedan ser verificados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados siempre que estos ayuden a superar eficientemente y objetivamente las metas trazadas.
- Según su contexto, desde un punto de vista pragmático el proceso de investigación abarcaría desde la coordinación de un plan de campo para la adquirir información hasta la elaboración y escritura de un informe de control interno en el cual utilizaríamos la observación para obtener información de los acontecimientos vividos en el área o puesto de trabajo, de manera que la información sea parte fundamental de la prueba de confianza escrita, con esto se presenta un modelo claro y conciso de que la información adquirida y presentada es fiel por obligación; y además ayuda a determinar que la observación realizada se asume que la obligación es fiel por confianza.
- Según el control de las variables, esta será no experimental de acuerdo al cuerpo de conocimiento existente acerca del problema que estudiamos ya que nos permite definir operacionalmente una variable con sencillez cuando existen instrumentos de medición estandarizados.
- Según la orientación temporal, es de tipo transversal ya que este diseño nos permite recolectar datos de todas las áreas de la compañía en un solo momento con el propósito de describir las variables en analizar su

incidencia e interrelación realizando un análisis de medición en el grupo de personas que forman parte del equipo de trabajo dentro de la organización.

- EL diseño del departamento de créditos y cobranzas siempre está encaminado a buscar una mayor rentabilidad dentro de la organización ya que otorgara crédito previo un análisis del cliente y a su vez buscará cuantificar estos en el plazo más corto posible, estos planteamientos operacionales son empíricamente observables.

La perspectiva general hace que se relacione con los paradigmas que predomina en el desarrollo de la investigación teniendo en cuenta elementos como el papel del investigador, la interpretación y percepción, la estructura del conocimiento.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

3.2.1 Características de la población.

Es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los cuales se pueden realizar observaciones.

Población según Tamayo y Tamayo (1988):

“La población: es la totalidad de los elementos a estudiar las cuales concuerdan en una serie de características factibles de procesar dando origen a los datos de la investigación. También se le suele llamar universo por cuanto abarca a todos entes sujetos del estudio.

Cuando la población tiene un número limitado con acceso a la investigación se le llama población finita, su número está demarcado y es cuantificable, en cambio será infinita cuando esa población no se puede cuantificar sino a través de una muestra” (p 29).

En Sabijoux S.A., la población que trabaja en los departamentos de créditos y cobranzas o que tengan relación con éste; no es grande por lo que se la realizará en forma rápida, nos ayudará a encontrar soluciones adecuadas para estimar un control interno que se asemeje a la realidad de la empresa.

3.2.2 Delimitación de la población.

Buscando definir cuáles serán los sujetos que serán medidos y tomado solo el caso que concuerdan con el estudio nuestra población, la determinaremos como finita, ya que abarca a todas las personas que laboran en el área administrativa, operativa de la empresa Sabijoux,, por lo tanto todos serán entrevistados.

3.2.3 Tipo de muestra

Del estudio de la muestra se deducen unas leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad.

El tamaño debe ser suficientemente amplio para que permita deducir el valor futuro de una variable en función de sus valores anteriores de una manera correcta. Para realizar el estudio en esta empresa utilizaremos entrevistas y conciliaciones que nos indiquen las causas para mejorar el proceso organizativo.

3.2.4 Tamaño de la muestra

En el estudio que se está desarrollando podemos determinar que la muestra se realizará de forma finita, ya que podemos abarcar el 100% de la población, la compañía cuenta con 15 colaboradores por lo cual no es necesario utilizar ninguna fórmula para determinar la población para realizar las entrevistas

3.2.5 Proceso de Selección

Una muestra debe mostrar si es representativa para definir cuáles son las características de la población. Siempre que de una seguridad de que los datos tomados reflejen datos seguros, dependiendo también del tiempo, dinero y habilidad para tomar las muestra y los elementos individuales de la población.

De esta forma se requiere de una población extensa para que se pueda incluir los tipos de métodos de muestreo, en el caso de la empresa no se realizará

ningún muestreo porque la cantidad del personal que labora en esta compañía es de 15 personas, incluidos los dueños del negocio.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

De acuerdo al grado de profundidad que tendrá este tema de investigación podemos decir que el método a seguir será el método deductivo y estadístico.

A continuación podemos ver qué.

Según el Msc. Oswaldo Pacheco Gil, “Métodos y técnicas de investigación” 2005.

“Método deductivo.- Del latín deducere, sacar consecuencias. Es el razonamientos que parte de un marco general de referencia hacia alguno en particular. Este método se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual” (p.25)

Mediante este método deductivo, se puede obtener conclusiones partiendo de lo general, hasta aplicaciones particulares y el mismo puede ser aceptado ya sea la parte universal o individual.

Como podemos observar en el concepto de este método es el reflejo de nuestra investigación, trataremos de aplicar las normas que regirán a nivel mundial a un plano específico.

En nuestro proyecto, la población está conformada por 15 personas, las cuales laboran en las áreas de contabilidad, gerencia, ventas, bodega de la empresa y tienen algunos años de experiencia en sus funciones.

Al interior de la Estadística se estructuran dos partes diferenciales.

- Estadística Descriptiva
- Estadística Inferencial

La Estadística Descriptiva

Se remite a la descripción de los fenómenos del mundo objetivo, valiéndose de un procedimiento en donde los datos se agrupan en una tabla técnicamente elaborada, luego se los tabula, se realiza la graficación correspondiente, se estudian las características de la distribución, llegando inclusive a utilizar números índices. La Estadística Descriptiva estará siendo parte del conocimiento empírico.

La Estadística Inferencial

En cambio, se remite al mundo ideal abstracto, en donde los resultados obtenidos de unos cuantos elementos se infieren como válidos para la población total a la que estos elementos pertenecen.

Técnicas de la Investigación

En la tarea investigativa, además de los métodos, se necesita recurrir a los conocimientos y métodos operativos, y es cuando surgen las técnicas.

Éstas, como los métodos, son respuestas que se necesita alcanzar con un fin o resultado propuesto de todo lo realizado con los hechos obtenidos que permitan la aplicación del método o técnica,

Yépez (2000) dice lo siguiente:

“Se entiende por Técnicas de recolección de información aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad”
(p.132)

Comprende todos los instrumentos que vamos a utilizar en esta investigación de campo, así como los datos a analizar sobre el problema o fenómeno de este trabajo de investigación tratando en lo posible de ser objetivos en la búsqueda del problema para una solución viable y efectiva.

Para realizar este trabajo de investigación se utilizan las siguientes técnicas:

Cuadro# 4
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN PRIMARIA	
TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
ENTREVISTAS	GUÍAS CUESTONARIO
ENCUESTAS	CUESTONARIO

Fuente: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
Elaborado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

La Observación

La observación se utiliza fundamentalmente para obtener información primaria de los fenómenos que se investigan y para los planteamientos formulados en el trabajo.

Observar es tomar conciencia de un hecho o fenómeno en todas sus manifestaciones, identificando el significado del objeto o fenómeno investigado.

Sobre esta técnica ANDEREG, (1988), indica:

“La observación se convierte en técnica en la medida en que: 1 sirve a un objetivo, previamente establecido, de investigación; 2. es planificada sistemáticamente; 3. es controlada previamente; 4. Está sujeta a comprobaciones de fiabilidad y validez.”

Esta técnica permite valorar de una manera profunda, sistemática y controlada el desarrollo de las prácticas profesionales en los diversos planteles en los que se realizan las mismas.

La Encuesta

Como nuestra población es pequeña, no vamos a utilizar una muestra sino toda la población, para lo cual vamos a aplicar una encuesta que es una herramienta muy utilizada en las investigaciones, esta utiliza los cuestionarios como medio principal para recabar información.

Las encuestas podrán realizar con el fin de que la persona encuestada pueda contestar por si mismo las respuestas en el papel.

Es importantísimo que el investigador solo proporcione la información indispensable para que sean comprendidas las preguntas.

De la misma forma, la encuesta se debe diseñar considerando puntos clave para la elaboración de un cuestionario si se cuenta con los recursos económicos suficientes y si se dispone de un talento humano selecto, tanto para la recopilación como para la lectura de la información, para así lograr un diseño funcionalmente eficaz.

Además se ha decidido realizar las encuestas considerando lo siguiente:

- Las técnicas de información de la encuesta deben ser adaptables a cualquier población.
- Las encuestas permiten recuperar información sobre sucesos acontecidos a los entrevistados.
- Las encuestas permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniendo gran cantidad de datos a un precio bajo y en un período de tiempo corto.

La Entrevista

Esta técnica relaciona directamente al investigador con el objeto de estudio y permite obtener información verbal relevante.

Teniendo en cuenta la elaboración del cuestionario con respuestas concretas a los objetivos planteados en la investigación, se diseñaron los instrumentos, cuyo objetivo fue la de recopilar información sobre los conocimientos que el personal de la empresa posee para la realización de las tareas diarias y la consecución de los objetivos.

El contenido de las preguntas guarda relación con los objetivos del estudio, variable (cuadro de Operaciones de las variables) se tuvo mucho cuidado en el número de preguntas a fin de que los entrevistados contesten en forma integral los requerimientos que se definen en la propuesta. La aplicación será directa e individual a la población de 15 involucrados.

Pasos Para Aplicar Una Encuesta

Para realizar este proyecto, se efectuaron encuestas, aplicando el método de investigación de campo, las cuales se realizaron en las instalaciones de la compañía, en los departamentos administrativos, las gerencias general, financiera, de recursos humanos, de ventas y en bodega, ya que todos están encadenados. Se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas, ordenadas en forma numérica, y se lo aplicó de forma individual. Con preguntas cerradas.

Para la elaboración del cuestionario se aplicó las siguientes reglas fundamentales:

- Las preguntas se debe tratar que no sean superior a diez
- Las preguntas deben ser cerradas.
- Las preguntas deberán tener redacción sencilla.
- las preguntas deben ser concretas.
- Se debe evitar palabras de poca utilización universal.
- Las preguntas deben ser neutrales.
- Las preguntas que sean abiertas no deben dejar opción.
- Las preguntas deben ser sin esfuerzo de pensamiento.
- No hacer preguntas que necesiten de una investigación previa.
- las preguntas no deben ser formuladas para cálculos matemáticos complejos.
- Las preguntas no deben ser indiscretas.
- Redactar las preguntas para recibir contestaciones personales y directas.
- Deben ser claras para que no haya contestaciones equivocadas.
- Redactar de tal forma que sean limitadas a una sola idea.
- Evitar preguntas que conlleven a condicionar al encuestado
- Evitar al encuestado someter a una respuesta condicionada.

- Evitar estimular una respuesta condicionada.

Cuestionario individual.

El sujeto encuestado debe ser informado por el encuestador que el cuestionario debe ser contestado individualmente sin que intervenga ninguna tercera persona, eso incluye hasta el propio encuestador.

Preguntas Cerradas: se les manifiesta al sujeto observado cuáles son las opciones de respuestas que puede escoger y estas podrán ser procesadas de forma ágil y eficaz entregando a cada encuesta una codificación que facilite cualquier duda de los datos tabulados.

Recolección de la Información.

Para realizar este trabajo de investigación se utilizó técnicas de investigación primarias, nos enfocamos en las encuestas, para ello se elaboró un cuestionario que nos permita obtener la información necesaria

Procesamiento y análisis.

Una vez realizada la encuesta, la información es procesada para luego, proceder a la:

- Depuración de los datos.
- Codificación de la información.
- Elaboración de cuadros y gráficos.
- Análisis y comentarios.

3.3.1 Métodos Teóricos

El área de créditos y cobranzas se ha transformado, en Sabijoux S.A., en un departamento muy importante para mantener la liquidez y realizar ventas menos riesgosas, su incidencia o impacto en los estados financieros es muy importante, Se pretende llevar este servicio a la excelencia objetiva de cumplimientos con los flujos proyectados. Entre los cuales se destaca que utilizaremos el método

histórico o Lógico, pese a que podemos utilizar otros métodos como Método Hipotético Deductivo entre otros.

El método histórico o lógico básicamente se refiere a los diversos problemas o fenómenos no se presenta de manera azarosa sino que el resultado de un largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o es constantemente repetitiva o particular sino que se ha venido cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayude a interpretarlos de una manera secuencial.

METODO LOGICO: LA ANALOGIA

Consiste en inferir de la semejanza de algunas características entre dos objetos, la probabilidad de que las características restantes sean también semejantes. Los razonamientos analógicos no son siempre validos.

EL METODO HISTORICO

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

Mediante el método histórico se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia. Los métodos lógicos se basan en el estudio histórico poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo, de su teoría y halla el conocimiento más profundo de esta, de su esencia.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de concretar los objetivos que se han planteado en la investigación se diseñaron los instrumentos, cuyo objetivo fue receptar información sobre lo que piensan las personas que conforman Sabijoux S.A. y del personal encargado del departamento de créditos y cobranzas, sobre el planteamiento de créditos y de los cobros a los clientes y posibles clientes, esto se realizó mediante la observación que es la que percibe ciertos rasgos existentes en la realidad de un esquema conceptual y con base a propósitos definidos de lo que persigue el investigador.

Entrevistas previamente estructuradas formales o con cuestionario ya que son destinadas a obtener datos de varios sujetos que interesan al investigador, las cuales fueron elaborados en un orden en concreto.

Encuestas nos permitieron recopilar información a través de cuestionarios de preguntas de respuestas cerradas, tratando de encontrar una explicación de las causas y razones de los fenómenos que los llevaron a obtener las problemáticas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Se realizó una investigación acorde a los problemas más relevantes sugeridos por la gerencia general, la decisión fue encontrar los problemas más graves que afectan a la empresa, para ello se utilizó la técnica de la entrevista, aplicada a sus principales directivos como el Gerente General y Gerente de Comercialización, dueños de la compañía, teniendo en cuenta que las preguntas sean concretas y que sean pertinentes a la investigación, también se desarrolló un cuestionario de preguntas cerradas para que el personal, conformado por trece personas, conteste en forma integral los conocimientos que tiene sobre los objetivos de esta encuesta, para efectos de análisis primeramente mostramos los resultados de las entrevistas realizadas a cada Gerente en forma individual, lo cual nos ayudará a enfocar cuales son los problemas que ellos estiman están afectando a la compañía.

También se realizó una encuesta con 8 preguntas cerradas relacionadas con el estudio planteado para determinar qué están pensando.

En este estudio observaremos si es un proyecto factible, a través de los resultados y la determinación de cuáles son sus necesidades con formulación del modelo. Por medio de un análisis comparativo demostraremos sus resultados.

Preguntas de Entrevistas Autoridades principales de Sabijoux S.A.

Por Favor trate de No realizar tachones y sea lo más sincero posible.

Nombre de Persona entrevistada BAHJAT NADER BUCARAM

1. ¿Cómo cree que se deberían manejar las cuentas por cobrar?

El mismo vendedor realice la cobranza con el 50% de las comisiones canceladas al momento de la venta el 25% por cobranza y el otro 25% si está dentro del plazo de su vencimiento.

2. ¿Cree que es necesario realizar una reestructuración del departamento de crédito y cobranza explique las razones?

Creo que se debería replantear las funciones de los trabajadores de la compañía para mejorar la cobranza de los clientes.

3. ¿Cómo es el manejo de las cuentas incobrables y qué cambios le haría usted al departamento para el mejoramiento del manejo de estas cuentas?

Deberían evitar las cuentas incobrables con documentos que aseguren la cobranza

4. ¿Cómo se otorgan los créditos a los clientes y en base a qué estiman el monto de cada uno de ellos?

No se estiman montos, pero se debería corregir como entregar los créditos a los clientes

5. ¿Qué documentos solicitan a la entrega de un crédito a los clientes y cómo realizan la verificación de los mismos?

Cédula, teléfonos dirección y el vendedor le asigna el monto, considero que se debe manejar documentación con solicitud de crédito que se debe emplear

6. ¿Cómo se realiza el cierre de cobranza diaria de los clientes a crédito y como considera usted que debe entregarse un reporte?

Se debería entregarme un reporte diario de ingresos y egresos cada día.

7. ¿Cómo conocen los colaboradores cuáles son sus funciones?

Solo se le indica verbalmente cuáles son sus funciones

8. ¿Cree que es necesario realizar un manual de control interno en la compañía, explique las razones?

Por supuesto, esto nos ayudará a mejorar la organización, espacios y funciones de cada empleado

9. ¿Explique cuál es la razón de la no contratación de un jefe de Cobranzas?

Falta de recursos económicos y capacidad de ventas.

10. ¿Cuáles son las principales molestias que usted detecta en los clientes cuando solicitan un crédito?

Cuando le pedimos cheques a fecha contra entrega

11. ¿Cómo mejoraría usted la reducción de los gastos en su departamento laboral?

Ahorrando energía, reduciendo consumos telefónicos, utilizando más la tecnología, impresión innecesaria de documentos.

Preguntas de Entrevistas Autoridades principales de Sabijoux S.A.

Por Favor trate de No realizar tachones y sea lo más sincero posible.

Nombre de Persona entrevistada REBECA GARZOZI

1. ¿Cómo cree que se deberían manejar las cuentas por cobrar?

El vendedor debería realizar la cobranza al momento de concretar la venta, el cliente debería abonar el 50% de la deuda y el saldo máximo a 60 días plazo.

2. ¿Cree que es necesario realizar una reestructuración del departamento de crédito y cobranza explique las razones?

Si, considero que se deberían plantear las funciones de cada colaborador para que el departamento pueda realizar sus actividades eficientemente.

3. ¿Cómo es el manejo de las cuentas incobrables y qué cambios le haría usted al departamento para el mejoramiento del manejo de estas cuentas?

El manejo de las cuentas incobrables es netamente tributario, no se ha realizado un análisis de la cartera vencidas.

4. ¿Cómo se otorgan los créditos a los clientes y en base a que estiman el monto de cada uno de ellos?

Actualmente no se hace un análisis de los clientes para otorgar crédito.

5. ¿Qué documentos solicitan a la entrega de un crédito a los clientes y como realizan la verificación de los mismos?

El vendedor es la única persona que asigna el monto del crédito. Los documentos que solicitamos es fotocopia de cédula de identidad, certificado de votación, fotocopia del RUC, fotocopia de planilla de servicios básicos.

6. ¿Cómo se realiza el cierre de cobranza diaria de los clientes a crédito y cómo considera usted que debe entregarse un reporte?

Actualmente es poco lo que se hace; pero lo recomendable sería que el vendedor llene un reporte de cobranzas y lo entregue a contabilidad para que ingrese la información al sistema contable.

7. ¿Cómo conocen los colaboradores cuáles son sus funciones?

Al momento de contratarlos le indicamos cuales serian sus funciones.

8. ¿Cree que es necesario realizar un manual de control interno en la compañía, explique las razones?

Si, sería muy útil implementarlo ya que nos ayudaría a manejar la empresa y cada colaborador conocerá sus funciones.

9. ¿Explique cuál es la razón de la no contratación de un jefe de Cobranzas?

Al ser una empresa familiar, los recursos económicos son un poco limitados y la disminución de ingresos nos ha detenido a tomar esta decisión.

10. ¿Cuáles son las principales molestias que usted detecta en los clientes cuando solicitan un crédito?

Relativamente son pocas, pero al no evaluar tan ampliamente el crédito que otorgamos, solicitamos cheques a fecha para asegurar el cobro de la deuda.

11. ¿Cómo mejoraría usted la reducción de los gastos en su departamento laboral?

Fomentando la cultura del ahorro entre todos los que conformamos la familia SABIJOUX.

Cuadro # 5

Preguntas y respuestas de los colaboradores de la empresa

Núm.	PREGUNTA	RESPUESTA	CODIGO
1	¿Cree usted que el departamento de cobranzas debe tener un acercamiento con el cliente y que de esta forma se recaude con agilidad?	De Acuerdo	11
		Parcialmente de Acuerdo	1
		Indiferente	1
2	¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?	Siempre	0
		Casi Siempre	0
		Poco	3
		No existe	10
3	3. ¿Usted tiene conocimientos de los niveles jerárquicos dentro de la empresa?	Mucho	6
		Poco	6
		Nada	2
4	¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si asignaran por escrito todas sus funciones?	Mucho	6
		Poco	1
		Nada	6
5	5. ¿Usted se ajusta al reglamento interno de la empresa?	Siempre	8
		Poco	2
		No Conozco	3
6	6. ¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejorarían la eficiencia en la empresa en su conjunto?	De Acuerdo	4
		En Desacuerdo	5
		Indiferente	3
		Parcialmente de Acuerdo	1
7	7. ¿Qué área o departamento cree usted que necesita un manual de control interno para mejorar su rendimiento?	Bodegas	9
		Ventas	2
		Administración	1
		Contabilidad	1
		Cobranzas	1
		Todas las Áreas	2
		Ninguna	2
8	¿Está de acuerdo con la implementación del control interno en la empresa	Totalmente de Acuerdo	7
		De acuerdo pero con Condiciones	5
		No está de acuerdo	1

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urea
Alex Mauricio Ríos Molina

4.2 Análisis Comparativo, Evolución y Tendencia y Perspectivas

Comparativo de Entrevistas Autoridades principales de Sabijoux S.A.

Nombre de Persona entrevistada BAHJAT NADER BUCARAM Y REBECA GARZOZI

1. ¿Cómo cree que se deberían manejar las cuentas por cobrar?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

El mismo vendedor realice la cobranza con el 50% de las comisiones canceladas al momento de la venta, el 25% por cobranza y el otro 25% si está dentro del plazo de su vencimiento.

- Contestación Rebeca Garzozzi

El vendedor debería realizar la cobranza al momento de concretar la venta, el cliente debería abonar el 50% de la deuda y el saldo máximo a 60 días plazo.

Comentario del entrevistador: Los directivos principales de Sabijoux coinciden en que el mismo vendedor debe realizar la cobranza, la diferencia está en cuáles serían los conceptos de pagos de comisiones al vendedor.

2. ¿Cree que es necesario realizar una reestructuración del departamento de crédito y cobranza explique las razones?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Creo que se debería replantear las funciones de los trabajadores de la compañía para mejorar la cobranza de los clientes.

- Contestación Rebeca Garzozzi

Si, considero que se deberían plantear las funciones de cada colaborador para que el departamento pueda realizar sus actividades eficientemente.

Comentario del entrevistador: ambos están de acuerdo en que se debe realizar una reestructuración de funciones a cada empleado en la empresa para que se desarrolle la cobranza eficientemente.

3. ¿Cómo es el manejo de las cuentas incobrables y que cambios le haría usted al departamento para el mejoramiento del manejo de estas cuentas?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Deberían evitar las cuentas incobrables con documentos que aseguren la cobranza

- Contestación Rebeca Garzozzi

El manejo de las cuentas incobrables es netamente tributario, no se ha realizado un análisis de la cartera vencidas.

Comentario del entrevistador: Con la cartera vencida coinciden en que se debe realizar un análisis para disminuir el riesgo en esta cuenta

4. ¿Cómo se otorgan los créditos a los clientes y en base a que estiman el monto de cada uno de ellos?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

No se estiman montos pero se debería corregir como entregar los créditos a los clientes

- Contestación Rebeca Garzozzi

Actualmente no se hace un análisis de los clientes para otorgar crédito.

Comentario del entrevistador: ambos tiene la misma idea que se debe otorgar créditos mediante un proceso de revisión de cada cliente con documentación que soporte el crédito.

5. ¿Qué documentos solicitan a la entrega de un crédito a los clientes y como realizan la verificación de los mismos?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Cédula, teléfonos dirección y el vendedor le asigna el monto, considero que se debe manejar documentación con solicitud de crédito que se deben empelar.

- Contestación Rebeca Garzozzi

El vendedor es la única persona que asigna el monto del crédito. Los documentos que solicitamos es fotocopia de cédula de identidad, certificado de votación, fotocopia del RUC, fotocopia de planilla de servicios básicos.

Comentario del entrevistador: tienen bien claro que se solicita solo documentos básicos de cada cliente, esto significa que se deberá realizar documentos de crédito que soporten los montos asignados y aprobados a cada cliente.

6. ¿Cómo se realiza el cierre de cobranza diaria de los clientes a crédito y cómo considera usted que debe entregarse un reporte?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Se debería entregarme un reporte diario de ingresos y egresos cada día.

- Contestación Rebeca Garzozzi

Actualmente es poco lo que se hace; pero lo recomendable sería que el vendedor llene un reporte de cobranzas y lo entregue a contabilidad para que ingrese la información al sistema contable.

Comentario del entrevistador: nadie está entregando un reporte que se pueda analizar la cobranza diaria por el vendedor.

7. ¿Cómo conocen los colaboradores cuáles son sus funciones?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Solo se le indica verbalmente cuáles son sus funciones

- Contestación Rebeca Garzozzi

Al momento de contratarlos le indicamos cuales serian sus funciones.

Comentario del entrevistador: los directivos principales están conscientes que no existe un manual de funciones en cada puesto de trabajo, ya que indican que se les dice verbalmente las funciones a cada empleado.

8. ¿Cree que es necesario realizar un manual de control interno en la compañía, explique las razones?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Por supuesto, esto ayudará a mejorar la organización, espacios y funciones de cada empleado.

- Contestación Rebeca Garzozzi

Si, sería muy útil implementarlo ya que nos ayudaría a manejar la empresa y cada colaborador conocerá sus funciones.

Comentario del entrevistador: implementar un control interno general para ellos sería muy productivo en la organización.

9. ¿Explique cuál es la razón de la no contratación de un jefe de Cobranzas?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Falta de recursos económicos y capacidad de ventas.

- Contestación Rebeca Garzozzi

Al ser una empresa familiar, los recursos económicos son un poco limitados y la disminución de ingresos nos ha detenido a tomar esta decisión.

Comentario del entrevistador: creen que estarían incurriendo en costos innecesarios, por lo que lo más productivo será especializar algún colaborador de la empresa y aumentarle la función de jefatura de cobranzas.

10. ¿Cuáles son las principales molestias que usted detecta en los clientes cuando solicitan un crédito?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Cuando le pedimos cheques a fecha contra entrega

- Contestación Rebeca Garzozzi

Relativamente son pocas, pero al no evaluar tan ampliamente el crédito que otorgamos, solicitamos cheques a fecha para asegurar el cobro de la deuda.
Comentario del entrevistador: La carencia de documentos hace que los clientes en ciertas ocasiones se resistan la entrega de cheques a fecha.

11. ¿Cómo mejoraría usted la reducción de los gastos en su departamento laboral?

- Contestación Bahjat Nader Bucaram

Ahorrando energía, reduciendo consumos telefónicos utilizando más la tecnología, impresión innecesaria de documentos.

- Contestación Rebeca Garzosi

Fomentando la cultura del ahorro entre todos los que conformamos la familia SABIJOUX.

Comentario del entrevistador: fomentar una cultura con todos los detalles a los que se refieren los entrevistados es una excelente opción.

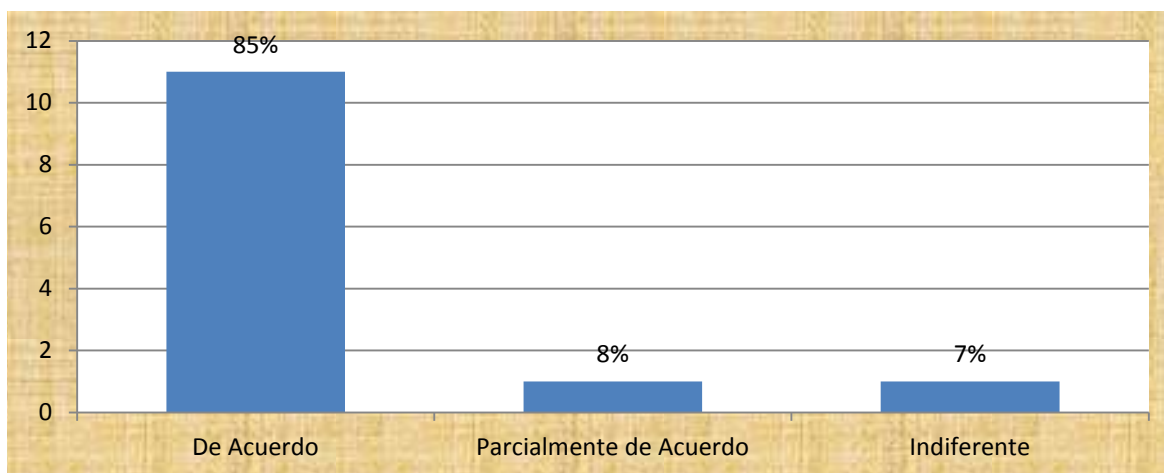
1. ¿Cree usted que el departamento de cobranzas debe tener un acercamiento con el cliente y que de esta forma se recaude con agilidad?

Cuadro # 6
Departamento de Cobranza

Opciones	# de respuestas	porcentaje
De Acuerdo	11	85%
Parcialmente de Acuerdo	1	8%
Indiferente	1	7%
Totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Grafico # 1
Departamento de Cobranza



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 1

Un 85% de los empleados de la compañía consideran que debería tener una persona específica para las cobranzas de los clientes y que los vendedores se dediquen solamente a promocionar los productos para los clientes, el 8% está parcialmente de acuerdo y para el 7% es indiferente este tema.

2. ¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?

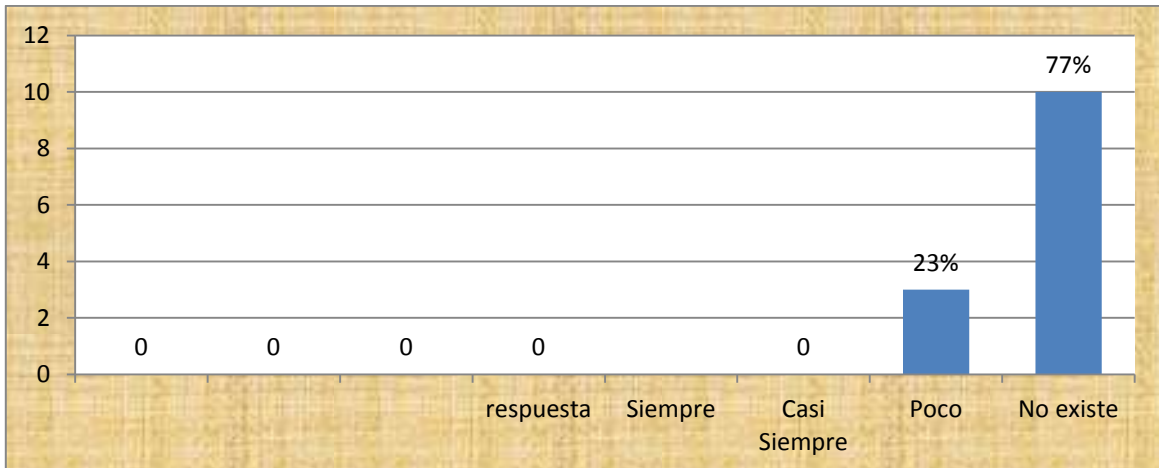
Cuadro # 7
Manual de Funciones

respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Poco	3	23%
No existe	10	77%
Totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea

Alex Mauricio Ríos Molina

Grafico # 2
Manual de Funciones



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea

Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 2

Demuestra que la totalidad de investigados están totalmente convencidos que no tienen un manual de funciones, toda la información sobre sus funciones es verbal, por esta razón el 77%, es decir 10 de 13 empleados, tienen conocimiento de esta carencia en la organización, mientras solamente .3 que son el 23 % tiene un poco de conocimiento de lo que ellos consideran sus funciones.

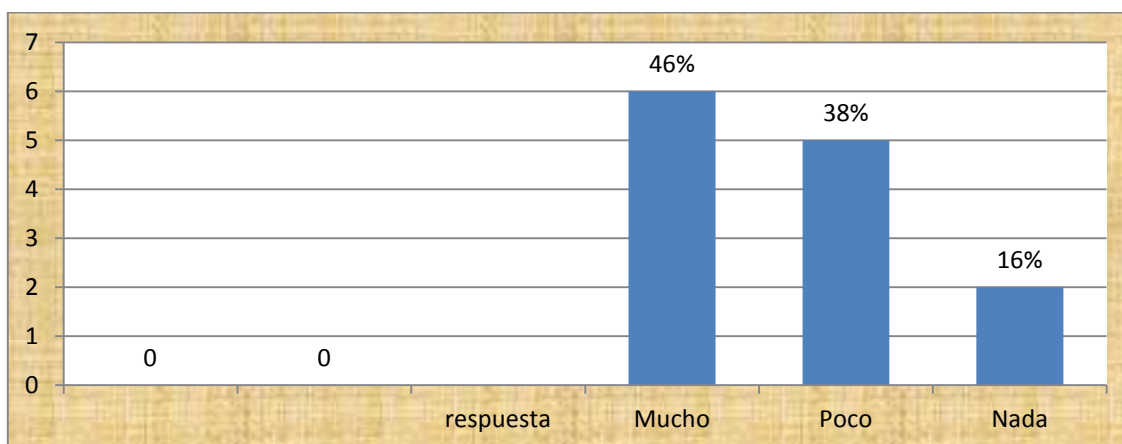
3. ¿Usted tiene conocimientos de los niveles jerárquicos dentro de la empresa?

Cuadro # 8
Organigrama

Respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Mucho	6	46%
Poco	5	38%
Nada	2	16%
Totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Grafico # 3
Organigrama



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 3

Cuando se indica a los colaboradores de la empresa los niveles jerárquicos casi siempre respondieron que tienen conocimiento de estos, pero al consultarle quien es su jefe inmediato todos indicaron que es el gerente general, es por esta razón que esta respuesta generó mucha contradicción, cuando el 46% indica que tiene mucho conocimiento antes mencionada, el 38% aun no tiene claro cuál es el nivel jerárquico y solo el dos por ciento indicó que no existe un organigrama.

- ¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si asignaran por escrito todas sus funciones?

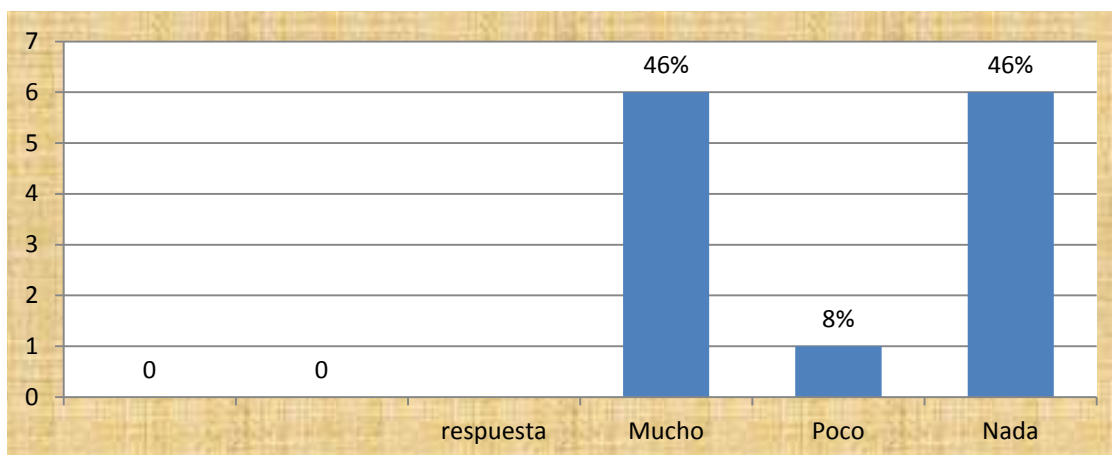
Cuadro # 9
Eficiencia y Eficacia

respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Mucho	6	46%
Poco	1	8%
Nada	6	46%
totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea

Alex Mauricio Ríos Molina

Grafico # 4
Eficiencia y Eficacia



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea

Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 4

Por el nivel académico de algunos empleados de la compañía, desconocen de eficiencia y eficacia, por lo cual procedimos a indicarle el significado de cada uno, los porcentajes mostrados con un 46% indica que mejoraría mucho su eficiencia y eficacia ya que tiene en cuenta que tendrían más claro cuáles son sus tareas, un 46 % igual indica que no mejoraría en nada sus tareas porque suponen que su trabajo realizado está acorde a las necesidades de la empresa. Y un 1 por ciento indica que su trabajo es más de forma verbal.

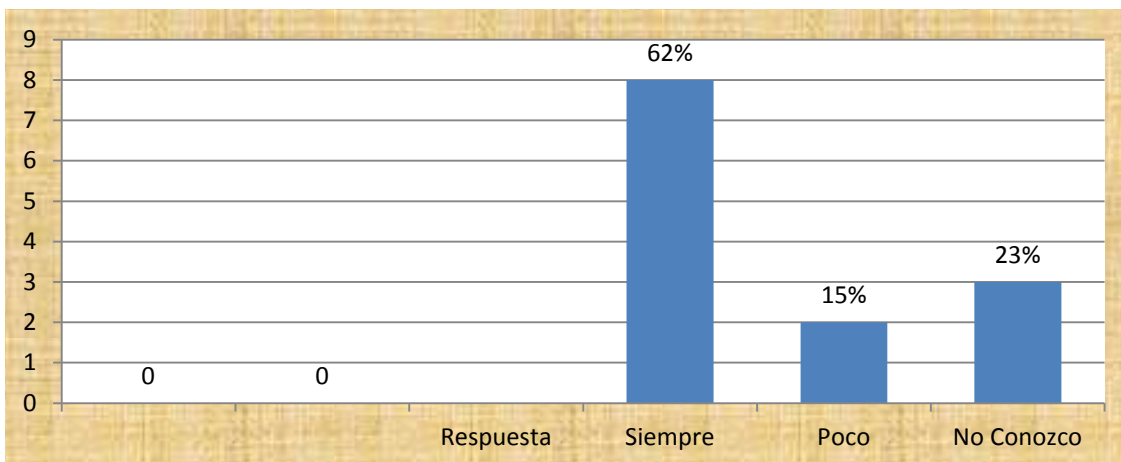
5. ¿Usted se ajusta al reglamento interno de la empresa?

Cuadro # 10
Reglamento Interno

Respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Siempre	8	62%
Poco	2	15%
No Conozco	3	23%
Totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Gráfico # 5
Reglamento Interno



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 5

Casi todos comentaron que si se ajustaban al reglamento interno con un 62% es decir 8 colaboradores, el 15%, es decir 2 personas, indicaron que conoce poco del reglamento de la empresa, y; el 23 %, es decir 3 personas, indicaron que desconocen del reglamento, pero al preguntarles por el control interno no existe ningún documento, solo nos mostraron un escrito de horarios de entrada y salidas y como se cancelan horas extras y lunch después de la jornada de trabajo.

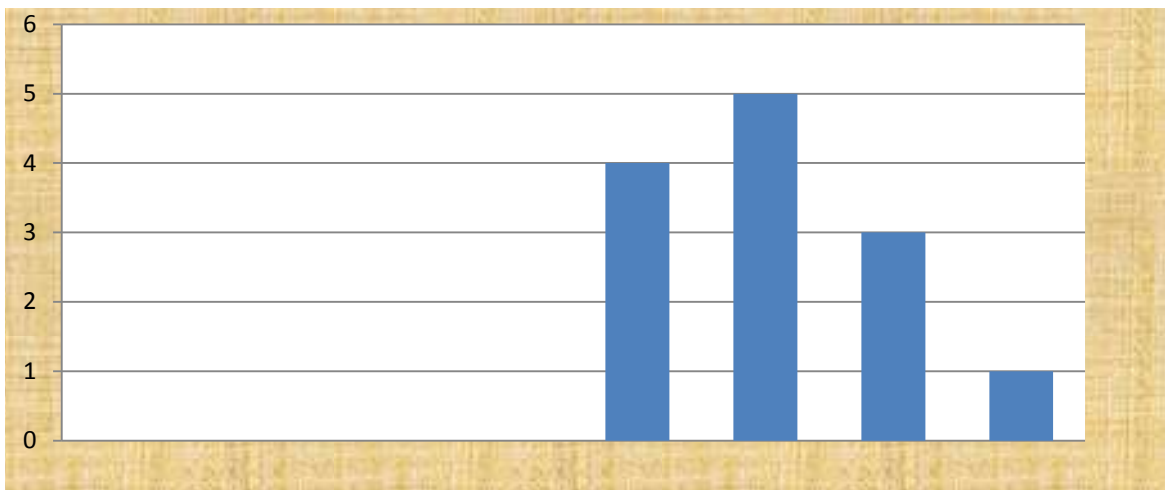
6. ¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejorarían la eficiencia en la empresa en su conjunto?

Cuadro # 11
Auditoria Periódicas

Respuesta	# de respuestas	porcentaje %
De Acuerdo	4	31%
En Desacuerdo	5	38%
Indiferente	3	23%
Parcialmente de Acuerdo	1	8%
Totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Gráfico # 6
Auditorias Periódicas



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 6

En esta pregunta, la mayoría del personal está en desacuerdo con un 38%, es decir 5 personas, al preguntarles una de las razones que indican es que el costo es alto y que afectaría la economía de la empresa, el 31%, es decir 4 personas, están de acuerdo en que se realicen auditorías periódicas porque demostrarían en que se está fallando para mejorarlo, el 23%, es decir 3 empleados, indica que es indiferente ya que alegan que la auditoría no le afectaría ni mejoraría en su desempeño laboral.

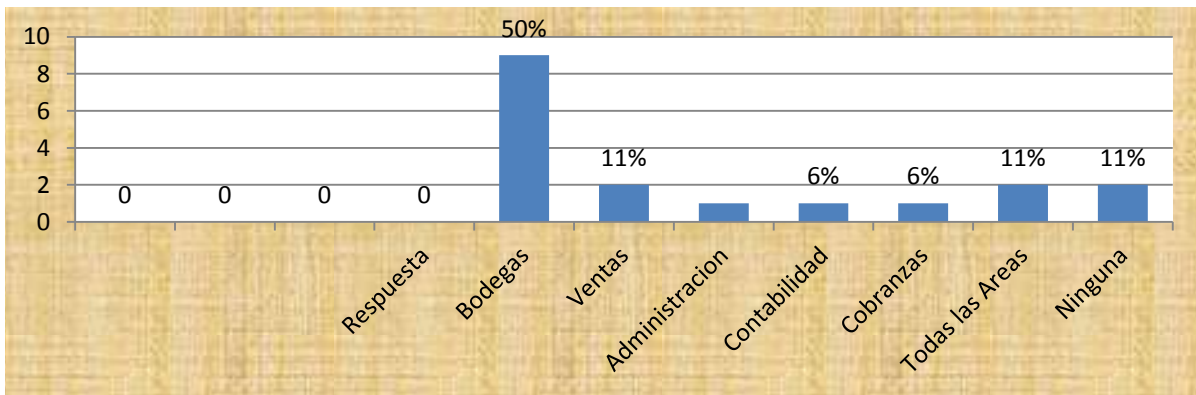
7. ¿Qué área o departamento cree usted que necesita un manual de control interno para mejorar su rendimiento?

Cuadro # 12
Necesidad de Manual de control Interno

Respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Bodegas	9	50%
Ventas	2	11%
Administración	1	5%
Contabilidad	1	6%
Cobranzas	1	6%
Todas las Aéreas	2	11%
Ninguna	2	11%
Totales	18	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Gráfico # 7
Necesidad de Manual de control Interno



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 7

Esta pregunta despierta un análisis exhaustivo en casi todos, dando más de una respuesta de la área que consideran los colaboradores, en nuestro estudio nos hemos enfocado en el departamento de cobranzas pero quienes laboran consideran que necesita un control interno mucho más considerable en otros puestos de trabajo, realizada la encuesta el 50% indica que el área de bodega es la más afectada por falta de control interno dentro de la compañía

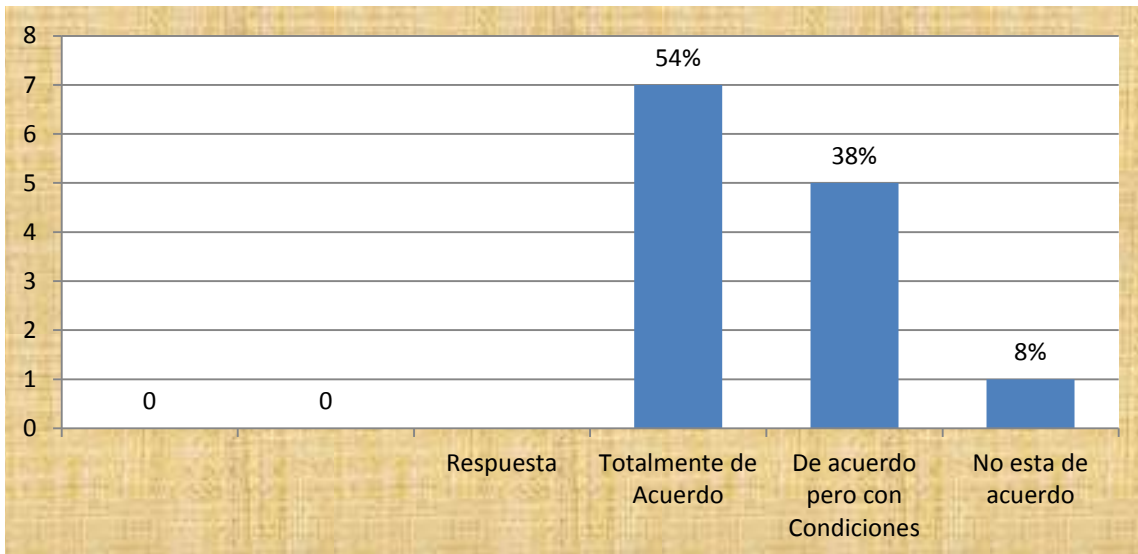
8. ¿Está de acuerdo con la implementación del control interno en la empresa?

Cuadro # 13
Implementación de control Interno

Respuesta	# de respuestas	porcentaje %
Totalmente de Acuerdo	7	54%
De acuerdo pero con Condiciones	5	38%
No está de acuerdo	1	8%
totales	13	100%

Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Gráfico # 8
Necesidad de Manual de control Interno



Elaborado y creado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

Interpretación de la Pregunta # 8

En su mayoría los colaboradores indican que están de acuerdo con la implementación porque aseveran que si grandes empresas cuentan con un control interno es porque sirve para mejorar el crecimiento de la misma es por eso que el 54%, es decir 7 personas, se adaptarían a un cambio en la empresa, el 38%, es decir 5 personas, están de acuerdo aunque indican que con sus condiciones de que no afecte su trabajo y tiempo en sus tareas.

4.3 Resultados

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de revisar los procesos que intervienen en el departamento de crédito y cobranza de la compañía Sabijoux S.A., se han encontrado falencias en otras áreas que tienen, según la encuesta interna realizada, las cuales detallamos a continuación:

- No existe manual que indique que cobranzas, es el encargado de llamar a los clientes, la carencia de manuales y procedimientos genera incertidumbre de quienes son los encargados de la función.
- Falta de capacitación continua, ya que en los últimos años no se ha considerado la preparación y capacitación del personal que labora en este departamento, lo que dificulta el correcto desempeño, tanto en la parte profesional como en el trato humano, provocando una mala comunicación con otros departamentos de la compañía, tales como contabilidad, financiero, bodega y ventas.
- No se realiza un seguimiento en las actividades de ventas, manejo de documentación, seguimiento y evaluación del sistema de cobranza, aplicación de créditos considerando el tipo de clientes, provocando en muchas ocasiones la pérdida de clientes que forman parte de la cartera.
- La falta de reglamento interno hace pensar al personal que todos están cumpliendo con las obligaciones de forma eficaz y eficiente lo cual no lo sabrían mientras no ven los cambios y bondades que significa trabajar en conjunto y bajo un mismo criterio.
- Y finalmente llegamos a encontrarnos con personas que desconocen cuáles son sus tareas a cumplir, por la falta de procedimientos y manuales

de funciones, cuál es su jefe inmediato, es por esto que se debe considerar para el estudio que el control interno no debería ser solo para el departamento de créditos y cobranzas, sino más bien que se enfoque en toda la organización.

Recomendaciones

- Elaborar políticas de crédito que permitan una estructuración en el departamento créditos y cobranzas, para que se pueda implementar un Manual de funciones estableciendo funciones específicas al personal de este departamento, esto permitirá que se puedan lograr las metas trazadas.
- Establecer las políticas de capacitación continua del personal, para que pueda brindar una atención adecuada a los clientes y de esta forma se puedan realizar las ventas, de manera ágil, se mejorarán las relaciones interdepartamentales, y la compañía se verá beneficiada.
- Establecer en el Manual de funciones un seguimiento adecuado de las actividades en toda la organización, para que se reflejen en un mejor control y conocimientos en cada área de la compañía.
- Elaborar un Reglamento interno para la organización en el cual los colaboradores conozcan cuáles son sus beneficios y obligaciones dentro de la empresa.
- Elaborar un organigrama que determine cuáles son los niveles jerárquicos de la compañía y a quienes deberá presentar sus reportes diarios de trabajos realizados en la empresa.
- Solicitar auditorías externas en la compañía para ver cuáles son sus problemas internos que dificulten la entrega de resultados que no estén acorde a la entrega de información a los reguladores públicos y accionistas.

4.3 Verificación de las hipótesis

Se realizó la verificación de las hipótesis, tanto general como particular, con el fin de aplicar pruebas que determinen si estas permiten realizar la investigación determinando su probabilidad, a continuación se adjunta un cuadro que determina la factibilidad de cada uno.

Cuadro # 14
Verificación de las Hipótesis

Hipótesis General	Verificación de las Hipótesis
La implementación de un sistema de control interno mejoraría el desempeño en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Sabijoux S.A.	Esta hipótesis se confirma con los datos de la encuesta la pregunta 8 y de la entrevista las pregunta 8
Hipótesis particular	Verificación de las Hipótesis Particular
1. Como se podría optimizar la recaudación de los valores de cartera de la Empresa Sabijoux S.A	Esta hipótesis se confirma con los datos de la encuesta la pregunta 1 y de la entrevista la pregunta 4
2. De qué manera afectara el poseer una cartera vencida en el flujo de efectivo en la empresa Sabijoux S.A.	Esta hipótesis se confirma con los datos de la encuesta la pregunta 1 y de la entrevista la pregunta 3
3. La implementación de políticas y procedimientos mejoraran el margen de rentabilidad de la Empresa Sabijoux S.A.	Esta hipótesis se confirma con los datos de la encuesta la pregunta 2 -4 y de la entrevista la pregunta 7
4. El capacitar el personal actual mejorara la gestión de cobro en la empresa Sabijoux S.A.	Esta hipótesis se confirma con los datos de la pregunta #3

Elaborado por: Beatriz Alexandra Portilla Urrea
Alex Mauricio Ríos Molina

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1TEMA

1.1 Antecedentes

Sabijoux S.A. se constituye en la Ciudad de Guayaquil el 15 de Marzo del año 2003, con un capital autorizado de \$1600 dólares, tiene previsto crear y proyectarse a tener sucursales, la compañía se inicia en el centro de Guayaquil en las calles Aguirre 503 entre Chimborazo y Chile en el Local Comercial Venetto, una compañía familiar de Bahjat Nader Bucaram y Rebeca Garzozi, juntos tuvieron la visión de que la tendencia de aquella época estaba cambiando ya que el mercado no adquiriría artículos como joyas de Rommannel, oro, plata con facilidad emprendieron el negocio que actualmente está en funcionamiento y con una gran visión de seguir creciendo.

La empresa sigue vendiendo todo tipo de bisutería y ampliando más mercados, está ubicada en Urdesa Central, calle tercera. Por lo que presenta la oportunidad de negocio y está creciendo como se esperaba, necesitamos implementar más controles para un mejor manejo de las cobranzas, para evitar riesgos de cartera vencida y no tener la suficiente liquidez por falta de incumplimiento del mismo.

Ahora se maneja de una manera estándar con pocos requisitos básicos (cédula, papeleta de votación y autorización del gerente), la empresa está evolucionando y por ende las medidas de seguridad para un mejor rendimiento y bienestar de la empresa.

5.1.2 Tema del Proyecto

En base a varios análisis se ha determinado que la empresa necesita cambios por lo cual hemos realizado este proyecto:

Implementación de Control Interno para la Empresa Sabijoux S.A. de la ciudad de Guayaquil.

5.2 FUNDAMENTACION

Control interno

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una gran entidad con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones así como la administración de la información y los recursos que se realicen de acuerdo con las normas legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Personas que ejercen el control Interno

El control interno lo ejerce cada una de las personas que hacen parte de la entidad y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos.

El control interno sirve para garantizar cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo establecido dando al máximo el cumplimiento de su misión.

El control interno también es importante para la estructura administrativa contable de una empresa, esto asegura que tan confiables son sus estados contables frente a posibles fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

La empresa indiscutiblemente por sus avances y crecimiento en el mercado necesita aplicar un sistema de control interno que comprende el plan de la

organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidades de los datos contables.

Es importante aplicar en la empresa Sabijoux S.A. porque necesitamos identificar los riesgos de control interno y la forma que afectan al mismo. El riesgo de auditoría se puede ser considerado como una combinación entre las posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades de los estados financieros.

Mientras mayor y compleja sea la empresa mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo. Pero cuando tenemos una empresa que tiene más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, por lo tanto son dueños que piden control y es necesario un mecanismo de control interno

El objetivo del control interno consiste en conocer así sus funcionamiento en la organización, su importancia dentro de la mismo, sus componentes, lo tipos de control interno existen, así como los medios por los cuales pueden ser evaluados y los procesos para dicha evaluación.

Los objetivos específicos del control interno son los siguientes:

- 1.- Definir el control, interno y determinar porqué es tan importante que funcione adecuadamente en una entidad.
- 2.- Conocer los tipos de control interno que existen con el propósito de identificar cada uno de ellos, y sabe aplicarlos de acuerdo a las circunstancias.
- 3.- Identificar los principios de control interno de acuerdo a su clasificación e indicar cuál es su función para el desarrollo del control interno.
- 4.- Distinguir los principales componentes del control interno y la utilidad de estos proporcionan al mismo.
- 5.- Conocer los medios por los cuales el control interno puede ser evaluado.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Todo el análisis de este proyecto es basado en determinar los problemas que tiene la empresa Sabijoux y las posibles soluciones que debe aplicar para mejorar los procesos en todas las áreas.

Dentro de los resultados obtenidos se determinó la falencia de no tener controles internos, ni procedimientos que pueda conducir hacia una función específica, no existen reglamentos internos, estos problemas inciden en el resultado de todas las operaciones de la empresa. Por ende, hemos realizado este proyecto para poder dar las soluciones previo a un análisis..

El enfoque es mantener, estructurar un control interno dentro de la empresa donde se determinen las diferentes políticas, procesos, procedimientos para la ejecución de una operación, ya sea en las ventas, compras, despacho, importación etc.

El crear un nuevo departamento de control interno que esté a cargo de una persona exclusivamente para realizar la gestión de revisoría y control sería óptimo, realizar nuevas normas y aplicarlas demandaría más tiempo y dedicación, para lo cual se harán evaluaciones periódicas y revisión de las áreas en las cuales tendrían falencias y mejorarlas.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivos generales de la propuesta

El objetivo de nuestra propuesta es desarrollar, mejorar, y obtener resultados con un programa estructurado para la implementación de controles internos en la empresa Sabijoux S.A y obtener más eficiencia y eficacia en los diferentes departamentos.

5.4.1 Objetivos Específicos de la propuesta

- Establecer e implementar políticas y procedimientos mediante un Manual de funciones para el cumplimiento y control de objetivos trazados por el personal que labora en la empresa.
- Elaborar e implementar un Reglamento interno para la organización, en el cual los colaboradores conozcan sus beneficios y obligaciones dentro de la empresa.
- Realizar auditorías externas periódicas en la compañía para ver cuáles son sus problemas internos que dificulten la entrega de resultados que no estén acorde a la entrega de información a los reguladores públicos y accionistas.
- Desarrollar cronogramas de actividades con fechas establecidas para la entrega de informes, reportes, e ingresos de información para poder medir el cumplimiento del mismo.

5.5 UBICACIÓN

5.5.1 Ubicación del Proyecto

Este proyecto lo realizaremos en las oficinas de la empresa Sabijoux S.A. ubicada en Urdesa Central calle tercera 720-A entre Ficus y Guayacanes, es una casa de dos pisos con dos bodegas, una en la planta alta y la otra en la planta baja, tiene cuatro departamentos distribuidos en área de bodega, contabilidad, secretaria de gerencia, y oficina de la gerencia. En la parte frontal tenemos sala de exhibición de los productos que vendemos, y un área para la distribución del reparto de mercadería.

Gráfico #9



Fuente: www.viasatelital.com/mapas/ecuador-guayaquil.htm

Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea

Alex Ríos Molina

La Empresa

Misión, Visión, Objetivos, y valores de la Empresa

Misión

Somos una empresa dedicada a la compra y venta de artículos de bisutería proyectándose a ser cada día mejores convirtiéndose líderes en el mercado de las medianas empresas.

Visión

Ser reconocidos a nivel Nacional como una empresa comercializadora con precios competitivos en el mercado de tal manera que el cliente pueda acceder a productos de muy buena calidad.

Valores de la Empresa

Calidad

Importamos productos de buena calidad de varios precios para opción del cliente.

Honestidad

Ser transparentes con nuestros clientes y proveedores, otorgar lo que se ofrece; no prometer si no se puede cumplir lo acordado, lo ofrecido es un compromiso adquirido y debe cumplirse.

Puntualidad

El cumplir con los horarios de entrada y salida fijados por la administración, que nos permitirá cumplir con todas las actividades en el tiempo establecido y sin retrasos.

Respeto

Tratar con dignidad y cordialidad a nuestros empleados, proveedores, y en especial a nuestros clientes tanto interno como externo.

Confianza

Proyectar seguridad en la calidad de los productos que ofrecemos.

Compañerismo

Convivencia cordial, de colaboración y apoyo en el trabajo cuando el momento lo amerite entre los empleados de la empresa. Siempre dentro de un ambiente de respeto y profesionalismo.

Objetivo

Objetivo General

Satisfacer el requerimiento de los clientes para obtener más competitividad en el mercado, mediante otorgamiento de créditos, buena atención, y despacho de la mercadería a tiempo.

Objetivos Específicos

- Consolidar la fidelidad de nuestros cliente potenciales
- Lograr una alta eficiencia y eficacia en la atención al cliente
- Aumentar anualmente nuestras ventas y utilidades.
- Importar más variedad de productos
- Mantener precios competitivos acordes al mercado.
- Incrementar la cantidad de clientes al por mayor y menor

MARCO LEGAL

Compañías Anónimas

1.-Requisitos:

Son aplicables a esta compañía los requisitos precisados en los numerales 1.1.1, 1.1.2, 1.1.5 y 1.1.6, sobre los requisitos de la compañía de responsabilidad limitada. No obstante lo dicho, se aclara que la compañía anónima no puede tener por nombre una razón social, con las salvedades correspondientes, perfectamente identificadas.

Forma de constitución

Constitución simultánea.- Se constituye en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores. Artículos 148 y 149 de la Ley de Compañías.

Constitución sucesiva.- Por suscripción pública de acciones, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción serán promotores

2.-Accionistas

Capacidad: Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor (constitución sucesiva) o fundador (constitución simultánea) se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados. Artículo 145 de la Ley de Compañías.

Números de accionistas.- La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas, según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las

Compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.

3.-Capital

Capital mínimo.- El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía.

Sin embargo, si se tratare de constituir una compañía cuyo objeto sea la explotación de los servicios de transporte aéreo interno o internacional, se requerirá que tal compañía específicamente se dedique a esa actividad con un capital no inferior a veinte veces el monto señalado por la Ley de Compañías para las sociedades anónimas (Dieciséis mil dólares de los Estados Unidos de América), , según lo dispuesto en el Art. 46 de la Ley de Aviación Civil, reformada por la Ley No. 126, publicada en el R. O. 379 de 8 de agosto de 1998.

Así también, si se desea constituir una compañía de salud y medicina prepagada, conforme lo dispone el artículo 4 de la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina prepagada, publicada en el R. O. 12, del 26 de agosto de 1998, deberán ser sociedades anónimas, nacionales o extranjeras. Su objeto social será el financiamiento de los servicios de salud y medicina y tendrá un capital pagado mínimo de ochenta mil (80,000) UVC`S (doscientos diez mil trescientos doce dólares de los Estados Unidos de América.

17

La sociedad anónima permite establecer un capital autorizado, que no es sino el cupo hasta el cual pueden llegar tanto el capital suscrito como el capital pagado.

Ese cupo no podrá exceder del doble del importe del capital suscrito (Art. 160 de la Ley de Compañías). Lo expresado para el aporte y transferías de dominio de bienes tangibles e intangibles, así como aportes consistentes en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal descritos en la constitución de la compañía limitada, es válido para la constitución de la anónima.

Acciones.- La acción confiere a su titular legítimo la calidad de accionista y le atribuye, como mínimo, los derechos fundamentales que de ella derivan y se establecen en la Ley.

¹⁷ http://megalex-ec.blogspot.com/2009_09_10_archive.html

Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto, artículo 170 de la Ley de Compañías, se pueden negociar libremente, conforme lo determina el artículo 191 de la misma Ley.

La compañía podrá emitir certificados provisionales o títulos definitivos, artículo 168 de la Ley

La sociedad anónima (abreviatura: S. A.) Es aquella sociedad mercantil cuyos titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones. Las acciones pueden diferenciarse entre sí por su distinto valor nominal o por los diferentes privilegios vinculados a éstas, como por ejemplo la percepción a un dividendo mínimo.

Los accionistas no responden con su patrimonio personal de las deudas de la sociedad, sino únicamente hasta la cantidad máxima del capital aportado. Trámite se deben presentar alternativas de nombres para la nueva Compañía, para su aprobación en la Superintendencia de Compañías.

Órganos de la sociedad anónima

La constitución de una sociedad anónima debe hacerse mediante escritura pública con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 110 del Código de Comercio. Requiere también la inscripción en el Registro Mercantil.

Una sociedad anónima es una entidad jurídica cuya existencia se distingue de la de su propietario. Sus titulares participan del capital social mediante acciones que les confieren derechos económicos y políticos. Las acciones se diferencian entre sí según las potestades que confieren o por su valor nominal.

La Junta General de Accionistas, también denominada Asamblea General de Socios, es la encargada, entre otras funciones, de elegir a los administradores de la sociedad, pero todo eso en un plazo de dos meses.

La sociedad anónima, para su vida diaria, necesita de valerse de un órgano ejecutivo y representativo a la vez, que lleve a cabo la gestión cotidiana de la sociedad y la represente en sus relaciones jurídicas con terceros.

La estructura del órgano de administración de una sociedad constituye una de las menciones más importantes de los estatutos.

En general, los ordenamientos jurídicos permiten que cada sociedad pueda organizar su administración de la forma que estime más conveniente, no impone una estructura rígida y predetermina al órgano administrativo y faculta a los estatutos para decantarse entre varias formas alternativas.

Las formas habitualmente permitidas son:

- Administrador único
- Varios administradores solidarios
- Dos administradores conjuntos
- Un Consejo de administración, también denominado Directorio en algunos países, o Junta Directiva. En términos generales, las sociedades anónimas se denominan siempre mercantiles, aun cuando se formen para la realización de negocios de carácter civil.

En la mayoría de las legislaciones, y en la doctrina, se reconoce como principales características de este tipo de sociedad las siguientes:

- Limitación de responsabilidad de los socios frente a terceros.
- División del capital social en acciones.
- Negociabilidad de las participaciones.
- Estructura orgánica personal.
- Existencia bajo una denominación pública.

Formación y constitución de la sociedad anónima

Para proceder a la constitución de una sociedad anónima se requiere cumplir una serie de requisitos establecidos por el ordenamiento jurídico respectivo. Entre ellos, generalmente se incluye, según la legislación en concreto:

1. Un mínimo de socios o accionistas, y que cada uno de ellos suscriba una acción por lo menos.
2. Un mínimo de capital social o suscripción de las acciones emitidas
3. La escritura constitutiva de la sociedad anónima con ciertas menciones mínimas

DOCUMENTACIÓN

- Copia de cédula.
- Apertura cuenta de Integración de Capital

Trámite

- Se debe apertura una cuenta de Integración de Capital de la nueva Compañía en cualquier banco de la ciudad de domicilio de la misma.

Documentación

1. Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas)
2. Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías
3. Solicitud para la apertura de la cuenta de Integración de Capital (formato varía de acuerdo al banco en el que se apertura) que contenga un cuadro de la distribución del Capital.
4. El valor del depósito

Descarga de Documentos

- Modelo solicitud apertura cuenta de Integración de Capital Compañía Limitada.
 - Modelo solicitud apertura cuenta de Integración de Capital Sociedad Anónima.
- Celebrar la Escritura Pública

Trámite

- Se debe presentar en una Notaría la minuta para constituir la Compañía

Documentación

1. Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas)
2. Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías
3. Certificado de apertura de la cuenta de Integración de Capital dada por el banco
4. Minuta para constituir la Compañía
5. Pago derechos Notaría

Descarga de Documentos

- Modelo Minuta Constitución Compañía Limitada.
- Modelo Minuta Constitución Compañía Anónima.
- Solicitar la aprobación de las Escrituras de Constitución

Trámite

- Las Escrituras de constitución deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Compañías

Documentación

1. Tres copias certificadas de las Escrituras de constitución
2. Copia de la cédula del Abogado que suscribe la solicitud
3. Solicitud de aprobación de las Escrituras de constitución de la Compañía

Descarga de Documentos

- Modelo solicitud aprobación Escrituras.
- Obtener la resolución de aprobación de las Escrituras

Trámite

- La Superintendencia de Compañías nos entregará las Escrituras aprobadas con un extracto y 3 resoluciones de aprobación de la Escritura.

Documentación

- Recibo entregado por la Superintendencia de Compañías al momento de presentar la solicitud.
- Cumplir con las disposiciones de la Resolución

Trámite

1. Publicar el extracto en un periódico de la ciudad de domicilio de la Compañía.
2. Llevar las resoluciones de aprobación a la Notaría donde se celebró la Escritura de constitución para su marginación.
3. Obtener la patente municipal y certificado de inscripción ante la Dirección Financiera.

Documentación

Para obtener la patente y el certificado de existencia legal se deberá adjuntar:

1. Copia de las Escrituras de constitución y de la resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías.
 2. Formulario para obtener la patente (se adquiere en el Municipio).
 3. Copia de la cédula de ciudadanía de la persona que será representante legal de la Empresa.
- Inscribir las Escrituras en el Registro Mercantil

Trámite

- Una vez cumplidas las disposiciones de la resolución de aprobación de la Superintendencia de Compañías se deberá inscribir las Escrituras en el Registro Mercantil.

Documentación

1. Tres copias de las Escrituras de constitución con la marginación de las resoluciones.
 2. Patente municipal.
 3. Certificado de inscripción otorgado por el Municipio.
 4. Publicación del extracto.
 5. Copias de cédula y papeleta de votación de los comparecientes.
- Elaborar nombramientos de la directiva de la Compañía

Trámite

- Una vez inscritas las Escrituras se deberán elaborar los nombramientos de la directiva (Gerente y Presidente)

Documentación

- Ninguna

Descarga de Documentos

- Modelo Nombramiento Gerente.
 - Modelo Nombramiento Presidente.
- Inscribir nombramientos en el Registro Mercantil

Trámite

- Los nombramientos deberán ser inscritos en el Registro Mercantil

Documentación

1. Tres copias de cada Nombramiento
 2. Copia de las Escrituras de Constitución
 3. Copias de cédula y papeleta de votación del Presidente y Gerente
- Reingresar los Documentos a la Superintendencia de Compañías

Trámite

- Se debe reingresar las Escrituras a la Superintendencia de Compañías para el otorgamiento de cuatro hojas de datos de la Compañía.¹⁸

Documentación

1. Formulario RUC 01A
2. Formulario RUC 01B
3. Nombramientos Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil
4. Copias de cédulas y papeletas de votación de Gerente y Presidente
5. Tercera copia certificada de la Escritura de Constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil
6. Una copia de la planilla de luz o agua del lugar donde tendrá su domicilio la Compañía
7. Publicación del extracto

Descarga de Documentos

- Formulario 01-A.
 - Formulario 01-B.
- Obtener el RUC

Trámite

- Reingresadas las Escrituras se entregarán las hojas de datos de la Compañía que permitirán obtener el RUC.

¹⁸ www.supercias.gob.ec

Documentación

1. Formulario 01A con sello de recepción de la Superintendencia de Compañías.
2. Formulario 01B con sello de recepción de la Superintendencia de Compañías
3. Original y copia de los nombramientos Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil.
4. Original y copia de la Escritura de constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
5. Original y copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del Representante Legal.
6. Una copia de la planilla de luz, agua, teléfono, pago del impuesto predial del lugar donde estará domiciliada la Compañía a nombre de la misma o, contrato de arrendamiento. Cualquiera de estos documentos a nombre de la Compañía o del Representante Legal.
7. Si no es posible la entrega de estos documentos, una carta por el propietario del lugar donde ejercerá su actividad la Compañía, indicando que les cede el uso gratuito.
8. Original y copia de las 4 hojas de datos que entrega la Superintendencia de Compañías.
9. Si el trámite lo realiza un tercero deberá adjuntar una carta firmada por el Representante Legal autorizando.

Descarga de Documentos

- Modelo de Autorización para obtener el RUC por una tercera persona.
- Modelo carta SRI para uso gratuito de oficina.
- Retirar la cuenta de Integración de Capital

Trámite

- Una vez que se obtenga el RUC de la Compañía, éste debe ser presentado a la Superintendencia de Compañías para que se emita

la autorización de retirar el valor depositado para aperturar la cuenta de Integración de Capital.

Documentación

1. Carta de la Superintendencia de Compañías solicitando al banco se devuelva los fondos depositados para aperturar la cuenta de Integración de Capital.
2. Copia de cédula del Representante Legal y de los accionistas de la Compañía.
3. Solicitud de retiro de los depósitos de la cuenta de Integración de Capital, indicar en dicha solicitud si el dinero lo puede retirar un tercero.

Descarga de Documentos

- Modelo de autorización de retiro de capital del banco.
- Apertura una Cuenta Bancaria a nombre de la Compañía

Trámite

- La Compañía puede abrir una cuenta corriente o de ahorros.

Documentación

1. Solicitud de apertura de cuenta.
2. Copia de cédula y papeleta de votación de las personas que manejarán la cuenta.
3. Copia de una planilla de servicios básicos donde conste la dirección de residencia quienes van a manejar la cuenta.
4. Un depósito con un monto mínimo dependiendo de la institución bancaria.

Descarga de Documentos

- Modelo solicitud apertura cuenta corriente o de ahorros.
- Obtener permiso para imprimir Facturas
 - Solicitar a una imprenta autorizada por el SRI ¹⁹

Obligaciones tributarias

¹⁹ <http://www.otavaloempresarial.com/servicios-de-la-vue/requisitos-para-constituir-una-compania>

Una vez, haber creado el RUC, la compañía Sabijoux está obligada a cumplir con los siguientes tributos

- Declaración Retenciones en la Fuente
- Declaración de IVA
- Anexos REOC
- Declaración de Impuesto a la Renta
- Anexo de Relación de Dependencia
- Anexo de Accionista²⁰

Tramites municipales para sacar Patente

Objetivo/ Acerca del trámite:

Toda persona natural o jurídica que ejerza habitualmente actividades comerciales, industriales y, o financieras dentro del cantón, está obligada a obtener su Registro de Patente Municipal. Igual obligación tendrán incluso aquellas personas exentas por ley, del pago del impuesto de patentes. No están obligadas a obtener Registro de Patente Municipal, las personas que se hallen en el libre ejercicio profesional.

Requisitos únicos para la obtención de Registro de Patente Municipal:

1.- Certificado provisional o definitivo emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del Cantón Guayaquil.

2.- La última actualización del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.). Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica solicitante.

Sólo en el caso de inicio de actividades, las personas jurídicas deberán presentar la Escritura de Constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y la cédula de identidad y certificado de votación del mismo.

²⁰ www.sri.gob.ec/

3.-Las personas naturales deberán presentar copia de la cédula de identidad y el certificado de votación.

4.-Declaración del Impuesto a la Renta y a las personas no obligadas a declarar este impuesto, las declaraciones del impuesto al Valor Agregado, del último ejercicio económico exigible.

Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica.

5.-Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" (No es necesario comprar la Tasa de Trámite Municipal para el pago de Patente, ya que este valor se recaudará con la liquidación de dicho impuesto).

6.-Sólo en el caso de que la persona natural o jurídica ejerza el comercio en varios cantones, deberá presentar el desglose de ingresos por cantón firmado por un contador.

7.- Si la persona que realiza el trámite no es el titular del negocio deberá presentar su copia de cédula y certificado de votación junto con una carta de autorización del titular del negocio, debidamente notariada.

Pasos del trámite:

1.- Descargar, llenar e imprimir el formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" de la página www.guayaquil.gob.ec

2.- Adjuntar los requisitos y entregar en las ventanillas de la Dirección Financiera situadas en el Bloque 2 (NOROESTE) o en la Ventanilla Única Municipal situada en la Cámara de Comercio; donde se lo indicará el valor de la liquidación correspondiente (No se aceptará información incompleta o ilegible).

3.- El valor de la liquidación puede ser cancelado en las ventanillas de Recaudaciones de la Municipalidad situadas en el Bloque 1 (NORESTE) o en la Ventanilla Única Municipal situada en la Cámara de Comercio.²¹

Capítulo IV: De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.
5. Los empresarios que no dieren cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;
6. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
7. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

²¹ <http://www.slideshare.net/lacuenca2/articulo-42>

8. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;
9. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.
10. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;
11. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
12. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
13. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.
14. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:
 - a. El tiempo de servicio;
 - b. La clase o clases de trabajo; y,
 - c. Los salarios o sueldos percibidos;
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;
16. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

17. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
18. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
19. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
20. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
21. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;
22. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez,

concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Inscripción en el Instituto de Seguridad Social

Se debe actualizar en la página www.iess.gob.ec en la opción registro de nuevo empleador, actualizar los datos:

1. Actividad Sectorial
2. Representante Legal
3. Domicilio

4. Teléfono

5. Imprimir la Solicitud de clave

Una vez actualizado en el sistema del IESS, deberá imprimir la solicitud de clave y adjuntar la siguiente documentación:

1.- Copia de Cédula del Representante Legal

2.- Copia de papeleta de votación del Representante Legal

3.- Copia de RUC Actualizado

4.- Copia de Nombramiento vigente

5.- Si va una tercera persona, llevar carta de autorización adjuntando copia de cedula y papeleta de votación.²²

Permiso de Importación

Documentos de Control Previo El establecimiento de los documentos de control previo se dio mediante Resolución 183 del COMEXI en el año 2003, que expide la normativa que regula el procedimiento de Licencias de Importación. Con resolución 364 del COMEXI en el año 2006, se deroga la Resolución 183 y se establece el procedimiento de los documentos de control previo. Este procedimiento no varía operativamente, simplemente cambio de nombre de licencias de importación a documentos de control previo, pues abarcaba un universo más amplio, entre los cuales están registros, permisos, autorizaciones, licencias, notificaciones obligatorias, certificados. Esta resolución deja expresamente definido la exigencia de los documentos de control previo: • Previo la presentación de la declaración aduanera, todos los documentos de control previo; • Salvo los desechos peligrosos, mercancías agropecuarias sujetas a requisitos fitosanitarios y zoonosanitarios y sustancias sujetas a la fiscalización del CONSEP. Para estos tres casos los procedimientos de control previo, deberán tramitarse y aprobarse antes del embarque para cualquier régimen aduanero. El 23 Octubre de 2007 se realizaron modificatorias a la Ley Orgánica de Aduanas y la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, dentro de los cuales se suprimió al visto bueno emitido por el Banco Central del Ecuador como

²² icontable.com/node/428

documento de acompañamiento para realizar las importaciones y exportaciones, por lo que mediante Resolución No. 406 emitida por el COMEXI se modificó el art. 4 de la Resolución No. 364 para desvincular el trámite de los documentos de control previo el trámite del visto bueno a las importaciones, que concedía el Banco Central del Ecuador. Con fecha 7 de noviembre de 2007 el sistema de Licencias de importación fue trasladado al SICE de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, hasta que se elabore el nuevo sistema de documentos de control previo. En el lapso desde el 23 de octubre al 7 de noviembre de 2007 que se quedó sin interconexión, las instituciones emisoras de este tipo de documentos solicitaron a la CAE el ingreso al sistema de licencias de importación en el SICE de los documentos emitidos por estas de manera manual, a fin de regularizarlos. La resolución 409 del COMEXI de noviembre de 2007, fue la última emitida por el COMEXI en el ámbito de documentos de control previo, en la cual se establece la implementación del nuevo sistema electrónico de documentos de control previo a las importaciones que interconecte las bases de datos que contengan los registros de los documentos de control previo y reemplace el sistema de licencias de importación.

23

5.6 FACTIBILIDAD

Dentro del estudio de factibilidad se realiza un análisis de efectuar este proyecto.

5.6.1 Socialmente Aceptable

Alrededor del área donde están las oficinas no contamos con competencias, sin embargo, a nivel de competencia en la parte comercial estamos creciendo dentro del nivel de mediana empresas comerciales

En lo socio económico en este proyecto no afectará, lo que se necesita es regular e implementar con las personas que ya laboran en la empresa que dentro de nuestro estudio están dispuestas a cambios en bienestar de la empresa.

²³ www.comercioexterior.com.ec

Pero si se considera la opción de abrir un nuevo departamento de revisión y control solo afectaría con una persona para considerar un impacto positivo dentro de la empresa.

5.6.2 Personal

El diseño organizacional está agrupado en diferentes áreas, que se detalla a continuación con el organigrama estructural, organizacional y sus funciones, se cuenta con 15 personas que trabajan en la empresa.

1.- Área Financiera

Se encarga de gestionar todo el funcionamiento de la empresa, asistencia al gerente. Todas las operaciones contables de la empresa, organizar y dirigir las gestiones de ventas, documentación y elaborar los estados financieros para demostrar los resultados dentro de un periodo determinado, atención al cliente tanto externo como interno.

2.- Área de Ventas

Es encargada del crecimiento y cumplimiento de proyecciones de ventas, cumplimiento de objetivos para el crecimiento de la empresa. Recaudación de todas las ventas realizadas y gestiones de cobros

3.- Área Gerencia

Encargado de velar y de controlar todas las áreas, atención con todos los requerimientos de gran importancia para el cumplimiento de la visión de la empresa.

4.- Bodega

Departamento encargado de despachar y distribuir los productos de la empresa a los clientes, control de inventario, revisión y cuidado de la mercadería que siempre esté en buen estado.

Requerimientos de personal

La empresa es necesario contar con un personal adecuado que cumpla con los requerimientos respectivos a su cargo y que sean personas comprometidas a cumplir con la misión y visión de la empresa por lo cual las áreas contarán con el siguiente personal:

1.- Área Financiera

El área financiera estará conformado por el siguiente personal:

- Jefe Financiero y contable
- Asistente contable
- Recepcionista

2.- Área Ventas:

El área operativa estará conformada por el siguiente personal:

- Jefe de Ventas
- 2 vendedores
- Asistente de Cobranzas

3.- Área Gerencia:

El área operativa estará conformada por el siguiente personal:

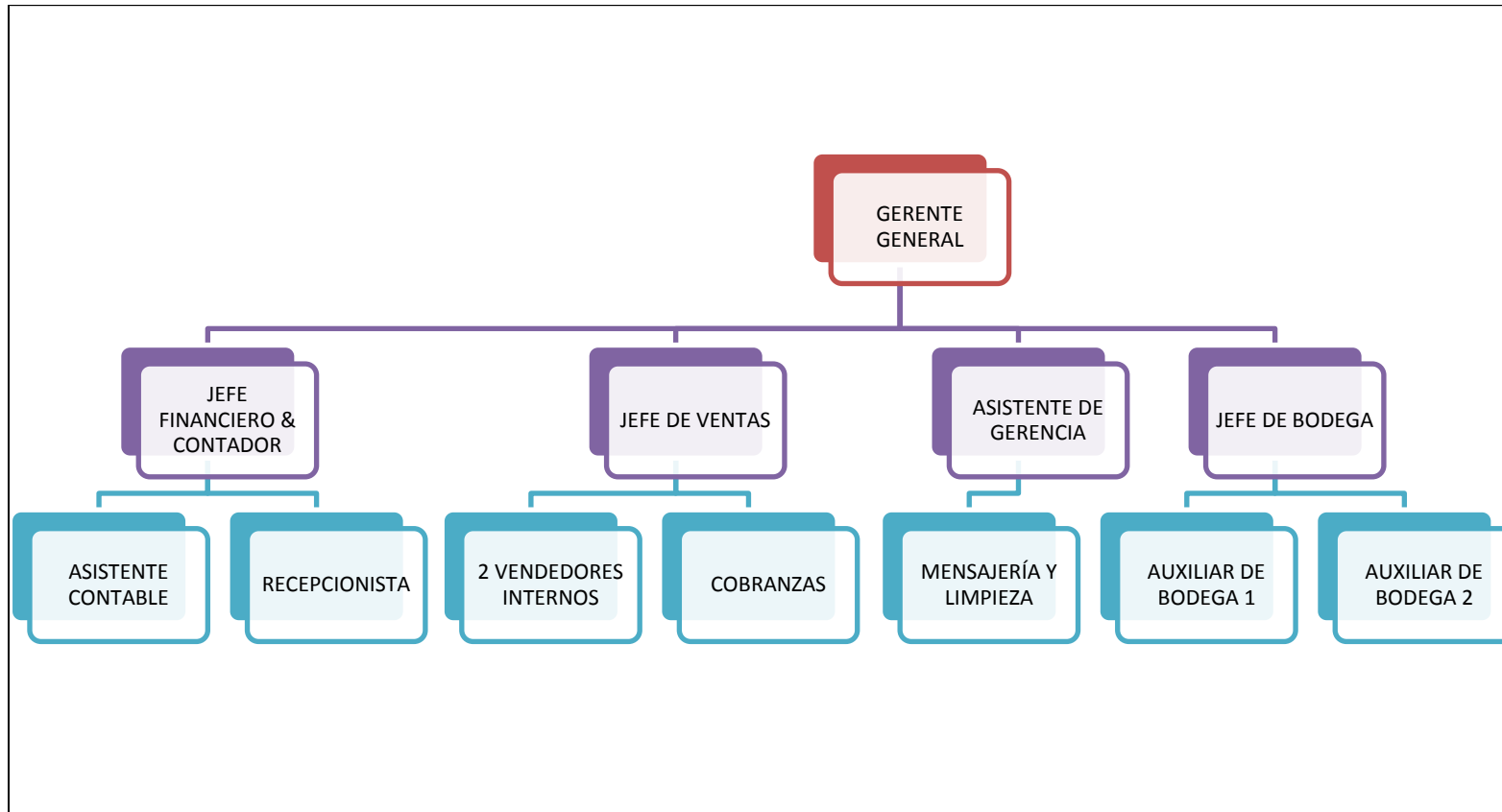
- Gerente General
- Asistente de Gerencia

4.- Área Bodega:

El área operativa estará conformada por el siguiente personal:

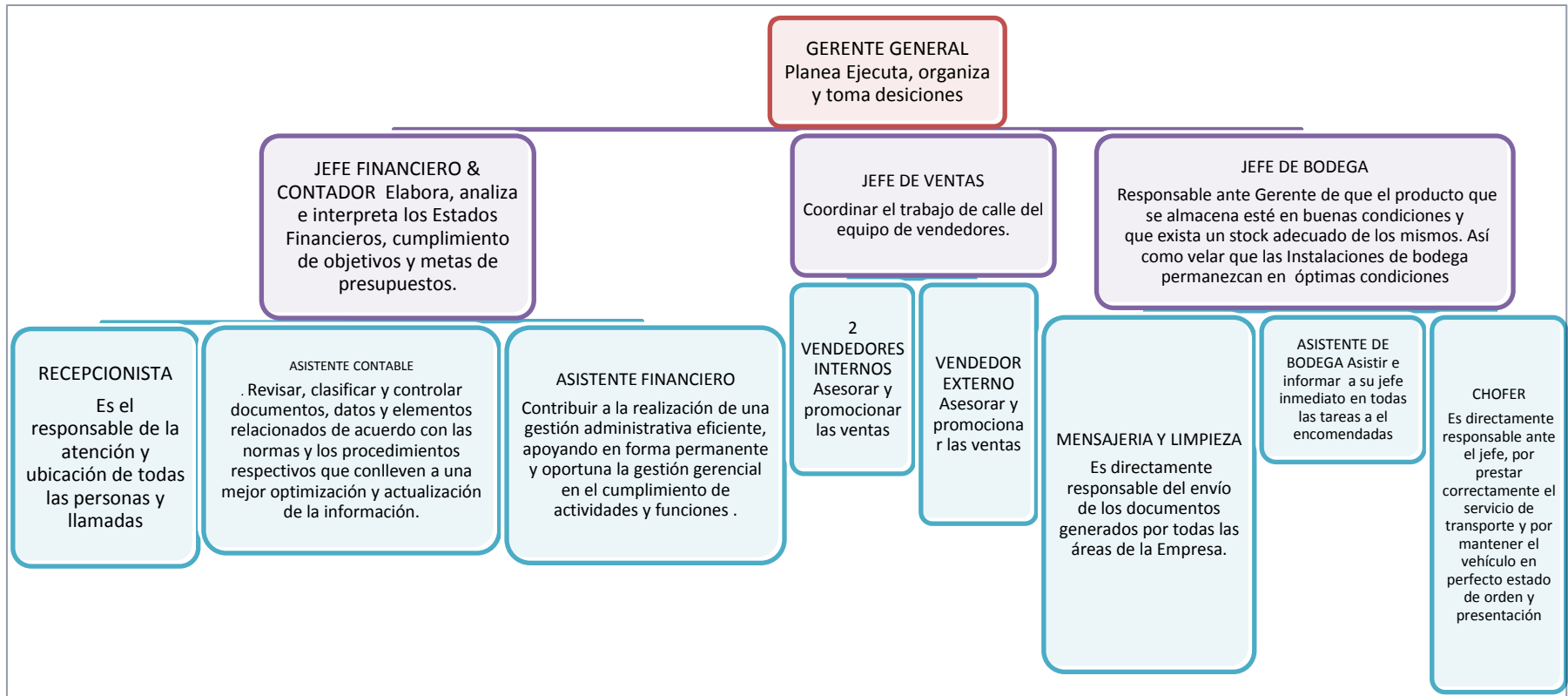
- Auxiliar de Bodega despachador
- Auxiliar de Bodega Inventario

Cuadro # 15
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Administración de Sabijoux S.A.
Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
Alex Ríos Molina

Cuadro # 16
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Fuente: Administración de Sabijoux S.A.
 Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
 Alex Ríos Molina

MANUAL DE FUNCIONES DE SABIJOUX

NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL

Dependencia: Gerencia General

Número de Personas a Cargo: Todo el personal de la Empresa

El Gerente General, es el propietario de dicho negocio.

Funciones Básicas:

Es directamente responsable por la correcta dirección, organización, y control de los bienes y recursos que posee la Empresa. Planea y ejecuta lo concerniente a la evolución estratégica de la Organización. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.

Funciones Específicas:

Son deberes y atribuciones del Gerente General:

- a) Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.
- b) Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.
- c) Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.
- d) Velar porque los miembros de la Organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.
- e) Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.
- f) Consultar y coordinar con el jefe financiero y contador.
- g) Coordinar y establecer metas y estrategias del Área de Mercadeo.
- h) Constatar que el servicio para los clientes sea de la mayor excelencia.
- i) Velar porque se cumplan las metas y estrategias establecidas por la Empresa.
- j) Debe buscar mecanismos de publicidad en la Empresa.

Perfil del Cargo:

EDAD: 45 años

GÉNERO: Masculino

ESTADO CIVIL: Indistinto

EXPERIENCIA: Cinco años en cargos similares

Competencia Profesional

Profesional en Ingeniería, Administración de Empresas y Economista, todos con formación de cuarto nivel.

Capacitación:

Conocimiento de gerencia compañías distribuidoras

Conocimientos de vial importancia, computadora y herramientas para presentación de informes.

NOMBRE DEL CARGO: JEFE FINANCIERO & CONTADOR

Dependencia: Área Financiera y Contable

Número de personas a cargo: 1

Cargo del jefe inmediato: Gerente General

Funciones Básicas:

Responde ante Gerencia General y Presidente por las adecuadas prácticas contables de la Organización, controles internos, impuestos, costos, elaboración y análisis de estados financieros. Controla los Ingresos, Egresos, Costos, Balances, Patrimonio. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos. Responder directamente por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la Empresa y del personal de su dependencia.

Funciones Específicas

- a) Debe analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la Entidad.
- b) Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a los

empleados de la Empresa con cargos relacionados con su área, coordinando y orientando cada uno de los procesos y velando por el cumplimiento de los mismos.

c) Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización de los dineros y recursos de la Empresa.

d) Elabora el Presupuesto para cada área y vela por su estricto cumplimiento.

e) Implementar todos los controles fiscales necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.

f) Velar porque los miembros de la organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.

g) Tomar decisiones junto con el Gerente General con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.

h) Debe elaborar, analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la entidad.

i) Debe organizar y dirigir los servicios de contabilidad de la Empresa y del personal de su Área.

j) Verificar el trabajo del Asistente.

k) Elaboración de nóminas, liquidación de prestaciones sociales y aportes para fiscales.

l) Debe colaborar con el auxiliar contable en el manejo de los soportes de contabilidad y en la precisión de la presentación de los documentos contables en general.

m) Orientar a la dirección en los servicios financieros.

n) Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la Empresa.

ñ) Debe elaborar las declaraciones de Renta y Complementarios para presentar los respectivos informes tributarios.

o) Debe especificar las normas contables a seguir en la Organización.

p) Generar informes sobre la situación financiera y económica de la entidad.

q) Apoyar y asesorar en la solución de problemas y necesidades en el área

contable y todas las dependencias de la Empresa.

r) Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas

Perfil del Cargo:

EDAD: 28 a 35 años

GÉNERO: Indistinto

ESTADO CIVIL: Indistinto

EXPERIENCIA: Mínimo dos años en cargos similares comprobados.

Competencia Profesional

Profesional en Ingeniería Comercial, CPA.

Capacitación:

Conocimiento de Word, Conocimientos de Excel, Power Point, Conocimientos de vial importancia, computadora y herramientas para presentación de informes.

NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE CONTABLE

Dependencia: Contabilidad

Número de cargos: Ninguno

Cargo del jefe inmediato: Jefe Financiero & Contador

Funciones Básicas:

Es directamente responsable ante el Jefe inmediato por la correcta ejecución de los trabajos de orden contable que se le asignen. Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de la empresa, de acuerdo con las normas y los procedimientos respectivos que conlleven a una mejor optimización y actualización de la información.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

a) Recopilar, organizar, digitar y generar informes de toda la información

contable.

- b) Organizar, analizar y codificar toda la información contable.
- c) Tener actualizado el Plan único de Cuentas.
- d) Elaborar y revisar los comprobantes de diario que se originen en la dependencia.
- e) Generar las respectivas causaciones.
- f) Programar y elaborar los cheques para pagos a proveedores y acreedores en general.
- g) Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares.
- h) Efectuar las Depreciaciones respectivas, utilizando el método previamente establecido.
- i) Efectuar los ajustes por inflación.
- j) Mantener en perfecto orden y archivo todos los documentos del área.
- k) Efectuar y mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad.
- l) Informar diariamente los ingresos y egresos al Jefe Inmediato.
- m) Realizar corte mensual de cuentas.
- n) Suministrar la información necesaria para realizar los informes requeridos.
- o) Efectuar las conciliaciones bancarias.
- p) Recibir los soportes contables y confrontar su respectiva verificación.
- q) Elaborar y expedir certificados de Ingresos y Retenciones.
- r) Preparar mensualmente los anexos para el Balance General y confrontarlos con los saldos que arrojen las cuentas del mayor.
- s) Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.

Perfil del Cargo:

EDAD: 20 a 30 años

GÉNERO: Indistinto

ESTADO CIVIL: Indistinto

EXPERIENCIA: Mínimo dos años en cargos similares comprobados.

Competencia Profesional

Egresada o cursando carreras en Ingeniería Comercial, CPA.

Capacitación y conocimientos específicos:

Conocimiento de Word

Conocimientos de Excel

Conocimiento de Power Point

Conocimientos de vial importancia, computadora y herramientas para presentación de informes.

Tener conocimiento en tributaria

NOMBRE DEL CARGO: RECEPCIONISTA

Dependencia: Área Administrativa

Cargo del jefe inmediato: Jefe Financiero & Contador.

Número de personas a cargo: Ninguna

FUNCIÓN BÁSICA:

Es el responsable de la atención y ubicación de todas las personas y llamadas

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

a) Contestar el teléfono con la mayor amabilidad y direccionar cada una de las llamadas de acuerdo a la solicitud del usuario.

b) Colaborar desarrollo de la prestación de los servicios.

c) Dictar a la persona o Empresa responsable los carteles, tarjetas y avisos que se requieran la empresa.

d) Recibir diligentemente a todas las personas que ingresan a la Empresa y avisar de inmediato a la persona que buscan.

e) Conocer todos los aspectos de la Empresa a fin de entregar información veraz y oportuna.

f) Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas.

Perfil del Cargo:

EDAD: 20 a 25 años

GÉNERO: femenino

ESTADO CIVIL: Indistinto

EXPERIENCIA: Mínimo un año en cargos similares comprobados.

Competencia Profesional

Ser bachiller y tener estudios en secretariado

Capacitación y conocimientos específicos:

Conocimiento de Word

Conocimientos de Excel

Conocimiento de Power Point

Conocimientos de vial importancia, computadora y herramientas para presentación de informes.

Excelente presentación personal y experiencia mínima de dos años en el cargo.

Aptitud para atención al cliente.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE SABIJOUX S.A
INTRUCCION
CLASIFICACIÓN Y ADMISIÓN DE TRABAJADORES

- ASISTENCIA DE LOS PERMISOS DE LAS JORNADAS, HORAS Y REGISTRO DE RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO
- OBLIGACIÓN DE LOS TRABAJADORES
- PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES
- DE LAS SANCIONES
- DE LAS VACACIONES REMUNERACIONES Y PERIODOS DE PAGO
- DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO

INSTRUCCIÓN

La actividad económica de SABIJOUX S.A es la distribución venta al por mayor y menor de Bisutería y prendas de vestir en general.

ART.1.- en cumplimiento de lo dispuestos en el Art. 64 del código del trabajo y para los efectos previstos en el numeral 12 del Art.44 del mismo cuerpo de leyes y en general para la mejor observación de las disposiciones del trabajo, la cordial y benéfica relación entre los trabajadores y empleador. SABIJOUX S.A instituye el presente reglamento interno de trabajo que se entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación por la Sub-Dirección de trabajo del litoral.

Las reglas internas contenidas en este reglamento, constituyen condiciones necesarias e integrantes de los contratos de trabajo celebrados con sus trabajadores, de manera que la aceptación de cualquier función cargo o empleo

ofrecido por SABIJOUX S.A implica durante todo o parte del tiempo de duración del contrato de trabajo, la aprobación de las obligaciones resultantes de las normas contenidas en este reglamento, cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio.

ART. 2.- empresa” o “empleados”, para referirse a SABIJOUX S.A., y “el trabajador”, “trabajadores”, “empleados” cuando se comprendan a quienes prestan servicios bajo dependencia En los artículos de este reglamento se usarán los términos “la compañía”, “la de SABIJOUX S.A.

ART. 3.- Se entiende por empresa o compañía, al empleador, el mismo que se puede estar representado para los efectos relacionados, con los trabajadores, por el presidente, Gerente General, Directores o quienes lo sustituya legalmente.

ART.4.- todo trabajador de SABIJOUX S.A, queda sujeto al estricto cumplimiento y observancia de este reglamento.

Para conocimiento de los trabajadores, la compañía tendrá en permanente exhibición, en los lugares de trabajo, por lo menos un ejemplar de este reglamento, y se hará conocer a los trabajadores por los medios más eficaces.

La alegación de desconocimientos de este reglamento no exceptúa a ningún trabajador de su cumplimiento.

ART.5.-la compañía y sus trabajadores deberán cumplir estrictamente las obligaciones que, de manera recíproca, se impongan en los contratos de trabajo que suscriban entre sí. Este reglamento forma parte de los contratos individuales de trabajo, escritos o verbales, celebrados o que celebraren con los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que en todo caso sólo serán favorables a estos últimos.

Toda norma legal que derogue, sustituye o reglamente cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, se considera incorporado dentro del mismo.

ART.6.- la compañía no reconocerá como oficial y obligatoria ninguna comunicación, circular, disposición, correspondencia, permiso, etc., que no lleve la firma del presidente, directores, gerentes, jefes, o de quien los subrogue, salvo indicación contraria expresada en este reglamento.

ART.7.- la compañía es una empresa con domicilio legal en la ciudad de Guayaquil, y tiene por objeto principal la comercialización a nivel nacional de productos como juego de collares, pulseras, aretes, carteras, chales, bufandas relojes, billeteras, entre otros, para ello cuenta con un centro de atención y distribución a nivel nacional, y un punto de venta minorista sucursal de la ciudad de Guayaquil. En tal virtud, la paralización que sufre la empresa, en total o parcial, deberá mirarse, como en efecto es, el resultado de la consecuencia de uno o más factores de los mencionados en forma negativa, totalmente ajena a la voluntad y responsabilidad de la compañía.

ART.8.- la compañía dispone dentro de sus instalaciones equipos de seguridad tales como detectores de humo, detectores de movimientos, alarmas contra robo y atracos, extintores, al respecto la compañía ha capacitado a todos los empleados acerca de sus funcionamientos, y será su responsabilidad instruir a todo nuevo empleado sobre el uso de estos equipos, es responsabilidad de los empleados tener perfecta conciencia de su uso. El no cumplimiento será considerado por la empresa como una falta grave, quedando facultado para tomar las acciones administrativas que considere pertinentes.

ART.9.- la compañía tiene dentro de sus instalaciones, un área destinada para el uso del mismo. Es responsabilidad de cada empleado cumplir estrictamente tales instrucciones, su inobservancia constituye en una falta leve.

ART.10.- la compañía dispone de mobiliario e instalaciones nuevas y confortables, es responsabilidad de los empleados contribuir a su conservación la compañía queda facultada para tomar las acciones administrativas que considere pertinentes.

CAPÍTULO SEGUNDO

CLASIFICACIÓN Y ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

ART.11.- los trabajadores de la compañía se clasifican en:

A} permanentes o estables; y;

B} ocasionales

Son trabajadores permanentes o estables, aquellos que han sido contratados, previo el cumplimiento de las disposiciones de este reglamento interno y el código del trabajo, para la prestación de sus servicios por un tiempo menor de un año, y luego dichos contratos se han prorrogado por tiempo definido.

Son trabajadores ocasionales aquellos que han sido contratados para prestar servicios de acuerdo a las modalidades siguientes:

1.- De aprendizaje;

2.-De prueba;

3,-De obra cierta

4,-Eventuales;

5.-Temporales;

6.-Por tiempo fijo; y

7.-En general aquellos contratos cuya naturaleza es esencialmente limitada o extraordinaria.

ART.12.- la empresa se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir nuevos trabajadores de servicios. Así como la de aceptar o no menores de edad y declara que es política de la compañía. No aceptar solicitudes de trabajo de parientes cercanos de trabajadores de SABIJOUX S.A. hasta segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad. El hecho de aceptar una solicitud de empleo por parte de la compañía., está no adquiere ninguna obligación con el eferente, pudiendo SABIJOUX S.A contratarle o no sus servicios con plena libertad.

ART.13.- Quien aspire a ingresar al servicio de la empresa, deberá completar solicitud de empleo establecida por la empresa, para ser registrado como aspirante y presentar la siguiente documentación mínima, a satisfacción de la empresa.

- A. certificados de los tres últimos empleadores con quienes haya trabajado, con indicación de tiempo de servicio cargo u oficio desempeñado.
- B. Dos certificados de personas honorables sobre la conducta y capacidad del aspirante.
- C. Certificado de los planteles de educación en donde hubiere estudiado.
- D. Partida de matrimonio para quienes sean casados, y partida de nacimiento de los hijos menores, otorgada por el registro civil.
- E. Cédula de identidad del país de origen o domicilio.
- F. Certificado de votación
- G. Certificado de antecedentes personales, expedido por la policía nacional.
- H. Certificado médico pre-ocupacional de buena salud otorgado por un medico autorizado del instituto ecuatoriano de seguridad social, sin perjuicio de que la compañía exija un examen de salud del médico que determine la empresa.
- I. Dos fotografías recientes, tamaño cedula.
- J. Carnet de afiliación al. I E .S.S., si es que fuere afiliado.
- K. Evaluación psicotécnica del postulante.
- L. Certificado de estado civil del postulante.

ART.14.- El aspirante, para los casos que se requieran, deberá someterse a pruebas de selección para demostrar su capacidad, experiencia e idoneidad para el cargo que opta.

ART.15.- El trabajador que ingrese al servicio de la compañía, proporcionara por escrito al empleador, la dirección de su domicilio, debiendo comunicar a más tardar dentro de los ochos días subsiguientes y por escrito a la compañía, cualquier cambio relativo a su dirección domiciliaria. La ausencia de estas

comunicaciones será considerada como falta disciplinaria. Proporcionara además todos los datos y documentos que solicite el departamento de administración para la elaboración de su ficha y expediente personal, igual que cualquier cambio a estos datos y documentos.

La empresa llevará un registro de los trabajadores, en el que principalmente se hará constar, número de orden o código del trabajador, nombres y apellidos, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo o cargo que se desempeña, remuneraciones, número de cédula de identidad, de la libreta o certificado militar, de la electoral y de cualquier otro tipo de documento exigido por las leyes, fecha y lugar de nacimiento, fechas de goces de vacaciones, fecha de ingreso y salida. Para los trabajadores extranjeros se hará constar su nacionalidad, el número de pasaporte, permiso de residencia y otros documentos exigidos por la ley.

En este registro se harán las actualizaciones o modificaciones con los cambios que se produzcan o añadiduras que sean necesarias, de conformidad con la ley.

ART. 16.- En caso de falsedad al proporcionar el trabajador los datos requeridos, la compañía podrá dar por concluido el contrato de trabajo previo al trámite legal que corresponda.

ART.17 Si excepcionalmente la compañía resolviera contratar a menores comprendidos entre los 14 y 18 años el aspirante adjuntará a la solicitud de trabajo, la autorización expresa de sus padres, su representante legal o autoridad competente. Sin este requisito indispensable no podrá el aspirante a trabajador tramitar su solicitud de admisión.

ART.18.- cumplidos los requisitos anteriores se procederá a celebrar el contrato de trabajo por escrito. Se lo otorgará en tres ejemplares. El original quedará archivado en la inspectoría de trabajo o donde se lo celebre, la primera copia en poder de la compañía y la segunda en el poder del trabajador.

ART.19.-la compañía elaborará los contratos individuales de trabajo de acuerdo a las diversas modalidades a que se refiere este reglamento interno de trabajo de conformidad con el Art. 11 del código de trabajo.

ART.20.- todos los contratos individuales de trabajo son y constituyen parte integrante de este reglamento interno de trabajo al igual que los formularios de admisión o solicitud de trabajo., tanto físicos como electrónicos,

ART.21.- la empresa podrá estipular en sus contratos de trabajos, un periodo de prueba inicial, que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa las aptitudes del trabajador y, por parte de este, la convivencia de las condiciones de trabajo. El periodo de prueba no puede exceder de 90 días, dentro de dicho lapso puede darse por terminado el contrato unilateralmente en cualquier momento, sin previo aviso y sin indemnización alguna por el resto del tiempo pactado.

Pero si expirado el periodo de prueba, el trabajador continuare al servicio de la empresa, con su consentimiento expreso o tácito, los servicios del trabajador se considerarán regulados por las estipulaciones del contrato de trabajo y de este reglamento por todo el tiempo que falte para completar un año. Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, si las relaciones laborables continuaren, el contrato de trabajo se entenderá prorrogado por tiempo indefinido.

Los trabajadores durante el periodo de prueba, gozarán de todas las prestaciones que legalmente les corresponden.

ART.22.- la compañía registrará en la página web del IESS, dentro de los 5 primeros días del trabajador, el aviso de entrada. La compañía imprime el formato, hace firmar al trabajador y archiva en carpeta personal.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS JORNADAS, HORAS DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA

ART.23.- La manera de ejecutarse el trabajo será por unidades de tiempo.

La jornada de trabajo no podrá exceder de ocho horas diarias ni de CUARENTA a la semana de lunes a viernes, salvo las excepciones contempladas en la ley de este reglamento. El horario de trabajo de cada oficina, departamento, sección o dependencia, como es de cada trabajador, será fijado por la presidencia, con la dirección de trabajo y para su conocimiento de los trabajadores será exhibido en la forma dispuesta en el Art. 63 del código trabajo.

ART.24.-La jornada diaria a la que se sujetaran todos los trabajadores de la compañía comenzará y terminara en sus locales de trabajo o en casos especiales en el lugar que le fuere asignado. Las horas de entrada y salida constarán determinadas en el horario respectivo o que se establecieren de acuerdo a la ley.

ART.25.- Todos los trabajadores de la compañía se comprometen a laborar cumpliendo de manera estricta con el horario fijado por la empresa, aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro. La compañía se reserva el derecho de poder variar los horarios de trabajo en conformidad con las disposiciones legales en consonancia a las necesidades y naturaleza del trabajo o de las convivencias para los trabajadores o la compañía previa aprobación otorgada por la dirección regional del trabajo.

ART.26.-En circunstancias especiales, a juicios de la compañía y cuando ésta lo requiera, los trabajadores concurrirán a laborar en jornadas suplementarias de lunes a viernes, hasta cuatro horas diarias y doce a la semana, así como los días sábados, para cuyo efecto el empleado pagará las horas suplementarias u extraordinarias de conformidad con lo que dispone el Art. 55 y siguiente del

código del trabajo”.

ART.27.-Las horas fijadas en el horario de trabajo inician y dan por término a la labor efectiva. En consecuencia, a la hora de inicio el trabajador deberá estar en su puesto de trabajo y laborando.

ART.28.- Todos los trabajadores de la compañía asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria, prestándose además por ello y durante la jornada, mutua cooperación para el mejor cumplimiento de sus labores y obligaciones.

ART.29.- La jornada máxima de trabajo obligatorio será de 40 horas a la semana, distribuidas de acuerdo con los horarios especificados en los Art. Precedentes. Sin, embargo, los trabajadores están obligados a trabajar a más de las horas semanales determinadas en este artículo y fuera de los horarios establecidos, cuando fueren requerido según el artículo No 27 de este reglamento.

ART.30.- Ningún trabajador podrá salir del sitio del trabajo durante las horas laborables. Sin permiso del superior jerárquico competente y autorizado para ello. Permiso que será concedido solamente por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad, ejercicio sufragio, y en general en los casos permitidos por la ley.

ART.31.- Se consideran causas justas por atrasos o faltas, exclusivamente la enfermedad del trabajador debidamente comprobada por medio del certificado médico del IEES, calamidad doméstica y fuerza mayor. Más de tres faltas injustificadas dará lugar a la sanción prevista en el Art. 54 del códigos del trabajo, sin perjuicios de la empresa pueda solicitar el visto bueno de conformidad con el mismo código.

ART.32.- No habrá limitación de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, de confianza o de manejo de dinero, ni para los que se ocupen de actividades discontinuas o intermitentes, o de agentes viajeros,

cobradores, agentes de ventas , vendedores, o de simple vigilancia, cuando residan en el sitio de trabajo; todos los cuales deberán todo el tiempo que fuere necesario para llenar cumplidamente sus deberes, sin que el servicio prestado fuera del horario atendido, constituya trabajo suplementario, ni implique sobre remuneración alguna, de conformidad con el Art. 58 del código de trabajo y que será determinado por la compañía.

Se aclara que la remuneración que se señale a los trabajadores encargados de las actividades o tareas mencionadas en este Art. Comprenden e incluyen el trabajo que deban o tengan que desempeñar durante la prolongación de la jornada ordinaria o durante todo el tiempo necesario para cumplir sus deberes, según el caso. Por consiguiente, una vez convenida la remuneración con dichos trabajadores se presumirá que las partes han tenido previamente en cuenta la índole de sus posteriormente pueda haber lugar a reclamos por tal concepto.

ART.33.-Son días de descanso los señalados en el Art.62 del C. De trabajo. En los días de descansos obligatorios y de fiestas, los trabajadores no están obligados a trabajar. Sin embargo si tales días cayeren dentro de turnos de trabajos establecidos, el trabajador a quien tocare ese turno estará obligado a laborar, en ese caso se aplicará lo previsto en los Art. 50, 51 y 52 del C. De trabajo.

ART.34.- La compañía solo estará obligada a pagar el descanso semanal a los trabajadores que habiéndose obligado a prestar sus servicios, en todos los días laborables de la semana, que no falten al trabajo o que si lo han hecho por justa causa o por disposición del patrono, al tenor de lo prescrito en el Art. 54 del C. De trabajo. Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica, la fuerza mayor, el caso fortuito, el descanso semanal el trabajador que debe recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo.

Para efectos del pago del descanso semanal, los días de fiestas no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiera prestado el servicio por

el trabajador.

ART.35.-El registro de asistencia se llevará a través de reportes en los cuales constara la hora de ingresos a la compañía e igual la hora de salida, la compañía queda facultada para implementar cambios, que se consideren pertinentes en el sistema de control en el ingreso y salida del personal.

ART.36.- En los reportes de asistencia deberán registrar y firmar con el debido cuidado las horas de entrada y salida, las enmendaduras y /o tachones se tomaran como no validos.

ART.37.- La omisión del registro en el reporte sea a la hora de entrada o de salida. Hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, toda vez que este sistema de registros constituya el único medio de control de asistencia.

ART.38.-El reporte será firmado personalmente por cada empleado. El incumplimiento de está disposición serán sancionados como falta grave de disciplina, tanto para el infractor, cuanto para el beneficiario, dando lugar a las relaciones laborales, previo visto bueno de acuerdo al Art.172 numeral segundo del C. Del trabajo.

ART.39.- El número de horas señaladas en el Art. 24 podrá ser elevado por orden de la empresa y sin permiso previo de la autoridad, por razón de fuerza mayor, caso fortuito, de amenazas de ocurrir accidentes o cuando sean indispensables trabajos de urgencia que deban efectuarse en las instalaciones o en la dotación de la empresa, pero sólo en la medida necesaria para evitar que la marcha normal de la empresa sufra una perturbación grave. Es la obligación de la empresa de comunicar estos hechos al inspector de trabajo. De forma inmediata.

ART.40.- La empresa queda facultada en cualquier tiempo para dividir a sus

trabajadores en equipo y establecer turnos, cuyos horarios ajustados estrictamente a la ley, serán fijados previamente en lugar visibles de la empresa. Cuando las conveniencias y necesidades del servicio lo hagan a su juicio aconsejable, previa autorización del inspector del trabajo. Por otra parte la empresa se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el horario anterior, sujetándose a las disposiciones legales respectivas y según sus propias conveniencias, previa autorización de las autoridades competentes.

CAPÍTULO CUARTO DE LOS PERMISOS

ART.41.-El trabajador podrá solicitar a la presidencia, directores, jefes departamentales o a quien se hubiere delegado expresamente para este objeto, permisos por motivo justificados. Vista la solicitud escrita del trabajador, se concederá tales permisos para las siguientes circunstancias, indicado en que ellos se conceden.

- A. Para el ejercicio del sufragio;
- B. Para el desempeño de cargos transitorios o de forzosa aceptación ordenadas por la autoridad conforme a la ley;
- C. Para concurrir a los correspondientes servicios médicos del IEES.

La empresa podrá conceder además permisos especiales en otros casos contemplados por ley. En todos los casos y exceptuando solamente la calamidad doméstica, los trabajadores están obligados a solicitar el permiso con la debida y prudencial anticipación y por escrito, indicando los motivos que justifiquen y comprueben su pedido, sin que ningún trabajador pueda entrar a disfrutar del permiso sin antes haber obtenido expresamente la autorización escrita correspondiente de la presidencia, directivo, jefes departamentales, o de quien ésta hubiere delegado. En caso de calamidad domestica, el trabajador dará aviso oportuno, a la empresa, después o al tiempo de ocurrir los hechos, según lo permitan las circunstancia. En ninguno de los casos los trabajadores podrán

emplear en los permisos concedidos más tiempo del que es estrictamente necesario, para el acto o diligencias para el cual se hubiere concedido el permiso sin, exceder del tiempo concedido y convenido. De lo contrario, la empresa deducirá de la remuneración del trabajador el valor que correspondiere al tiempo de permiso y el tiempo tomado en exceso, y podrá imponer las sanciones y decidir las acciones administrativas correspondientes.

En caso de tener que concurrir al servicio médico del IEES., el trabajador deberá presentar previamente a la empresa el comprobante de cita así como también presentar después de está, una constancia del médico del IEES., sobre la hora de terminación de la misma.

ART.42.-La empresa puede conceder permiso bajo las siguientes modalidades:

- A. el departamento de administración puede conceder permisos y justificar faltas en caso de calamidad doméstica, accidente, fuerza mayor o caso fortuito, o citas departamentales justificadas. Todos comprobados en debida forma por dicho departamento.

Cuando se produzca algún caso de emergencia, la empresa pagará la remuneración completa por las horas de permiso y como máximo hasta completar el día laborable. En caso de prolongarse la emergencia, el trabajador pedirá autorización expresa al director de su área para la prolongación del permiso y se acordará la reposición de tiempo o descuento por el tiempo de tal permiso.

- B. El departamento de administración concederá permisos de acuerdo a la reglamentación y las citas médicas extendidas por el IEES. El pago de estos permisos se efectuará de acuerdo a la reglamentación legal vigente. Hasta un máximo de nueve horas al permiso médico, se le descontará además de las horas faltantes, al mediodía de la semana integral. Los permisos médicos del IEES., no serán pagados si no se presentan los certificados médicos correspondientes.

C. Todo permiso de salida deberá llevar la firma del director o jefe. El departamento de administración no podrá recibir ni autorizar salida alguna sin que exista la firma correspondiente que constituye la toma de conocimientos por parte del jefe del interesado.

ART.43- En los casos de permisos según el Art. Anterior, previo el abandono del lugar de trabajo deberá comunicarse al departamento de administración.

ART.44.-Como el trabajo de la compañía es un proceso plural de esfuerzos continuos e interrumpido, se requiere de un planeamiento técnico perfectamente meditado, de una severa dosificación del personal, equipos y materiales, en el que cada trabajador debe cumplir una función específica para no frenar el ritmo de trabajo y ingreso económico del resto de trabajadores, la empresa declara que sólo concederá permisos en los casos establecidos en el código de trabajo.

ART.45.- El trabajador que se sintiere enfermo deberá comunicar al departamento de administración, dentro del primer día de enfermedad.

Si no lo hiciera así se considerará su inasistencia al trabajo como injustificada, a menos que demuestre, a satisfacción de la compañía que estuvo en absoluta imposibilidad de dar dicho aviso.

ART.46.- Para justificar su falta de asistencia al trabajo por enfermedad en el Art. Anterior el trabajador está obligado a presentar el respectivo certificado médico del IEES. En el departamento de administración.

RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO.

ART.47.-todos los trabajadores están obligados a observar rigurosamente las instrucciones, medidas y precauciones ordenadas por la compañía, por medio de sus funcionarios, técnicos y empleados, como a usar obligadamente los equipos

de seguridad que se les provea relativo a respetar íntegramente el reglamento de seguridad industrial en cumplimiento con las disposiciones dictadas por el IEES.

ART.48.- En casos de accidentes de trabajo los directores de área, los jefes departamentales, su representante o cualquier otro superior del trabajador, ordenará inmediatamente al dispensario médico del IEES., más cercano o al hospital del mismo.

ART.50.- En el departamento de administración se llevará a cabo el registro de todo accidente de trabajo suscitado en la empresa, con indicación de nombres de los testigos presenciales quienes suscribirán por escribirán por escrito una sintética exposición de los hechos.

CAPÍTULO SEXTO

OBLIGACIÓN DE LOS TRABAJADORES

ART.51.- Los trabajadores tendrán las obligaciones que natural y ordinariamente les corresponden en el desempeño cabal de sus labores, por expreso acuerdo constante en el contrato de trabajo, la costumbre establecida en la compañía o en otras formas similares, y por la ley.

ART.52.- Son obligaciones del trabajador, además de las constantes en el código del trabajo, en el contrato y en este reglamento, las siguientes:

- 1) Guardar consideración y respeto a los superiores;
- 2) Guardar respeto y consideración a sus compañeros de trabajo:
- 3) Cuidar de su propia seguridad y de sus compañeros de trabajo, debiendo cumplir con las normas de seguridad prescritas por la compañía.
- 4) Decir la verdad en toda ocasión, ante toda situación y en cualquier momento que el superior o patrono lo solicite.
- 5) Acatar estrictamente las órdenes de sus superiores.
- 6) Procurar completa armonía con sus superiores y los compañeros de trabajo,

en las relaciones personales y en la ejecución de sus laborales.

- 7) Guardar corrección y buena conducta en todo sentido, respetando las normas de moral y disciplina;
- 8) Realizar y cumplir las tareas encomendadas por su superior jerárquico o cualquier otro funcionario autorizado, dentro de los términos y plazos solicitados y acordados.
- 9) Recibir, aceptar y acatar órdenes, instrucciones y correcciones relativas al trabajo y a la conducta;
- 10) Permanecer durante la jornada de trabajo establecida y notificada previamente en el sitio o lugar donde deba desempeñarse o en la que el empleador determine.
- 11) Hacer las observaciones, reclamos, solicitudes o sugerencias a que haya lugar, por intermedio de su superior jerárquico y en debida forma.
- 12) Colaborar y mantener limpio su lugar y sitio de trabajo.
- 13) Someterse a los exámenes médicos que la compañía indique;
- 14) Prestar durante el trabajo toda colaboración en casos de siniestros o riesgos inminentes que afecten o amenacen a las personas y/ o bienes de la compañía.
- 15) Cuidar debidamente de las máquinas, herramientas y útiles de trabajo a cargo del trabajador con el objeto de conservarlas en perfecto estado de funcionamiento, debiendo además dar inmediato aviso a su superior jerárquico cuando dichos implementos sufrieren algún desperfecto, para la reparación respectiva. Se prohíbe terminantemente al trabajador proceder por su cuenta a la reparación de los elementos de trabajos a su cargo.
- 16) Realizar el trabajo que le corresponde en la mejor forma, evitando todo daño, desperfecto y desmejora a la máquina e implemento a su cargo.
- 17) Cuidar que no se desperdicie el material de trabajo que se recibe para su labor y devolver lo que no empleare;
- 18) Cumplir exactamente el horario de trabajo respectivo.
- 19) Hacer conocer oportunamente a sus superiores jerárquicos todo aquello que a su juicio pueda perjudicar o entorpecer la marcha normal de su trabajo.

Para tal efecto se valdrá de cualesquiera de los medios de comunicación que al momento se encuentre disponible;

- 20) Suministrar, tanto a sus jefes inmediatos, ejecutivos de la empresa o al presidente toda información completa y detallada de cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes de la compañía, aún de aquellos que no se encuentran bajo su uso o cuidado.
- 21) Así mismo deberá poner el máximo cuidado para obtener la mayor perfección en el trabajo que le ha sido encomendado, evitando de manera espacial, que parte de los materiales recibidos, no se desperdicie su tiempo, rendimiento personal, así como de las herramientas, máquinas e implementos a su cargo.
- 22) Ejecutar individual y/ o colectivas las ordenes de trabajo planificadas e impartidas por la direcciones o jefes departamentales;
- 23) Marcar personalmente las tarjetas de control de asistencia y colocarlas ordenadamente en el registro especialmente dispuesto para ello, en caso de no contar con este sistema, firmar el registro de asistencia o sujetarse disciplinariamente a cualquier otro sistema de control de asistencia aprobado por la empresa.
- 24) Someterse a todas las medidas de seguridad, higiene y sanidad que prescriban las autoridades del ramo en general y particular las que ordene la compañía;
- 25) Someterse a los tratamientos preventivos que se ordenaren, y, en caso de enfermedad, seguir las instrucciones y tratamientos que prescribieren los médicos del IEES.;
- 26) En los casos en que la compañía considere necesario, permitir que el portero o persona asignada revise, al ingreso y salida del trabajo o donde sean requeridos, los paquetes, maletines o cualesquiera otros objetos que portare el trabajador, igual que el armario individual asignado por la compañía, revisión de armario que se lo hará con la presencia del jefe inmediato y coordinador administrativo, reservándose la empresa a proceder a revisar a cualquier trabajador dentro del recinto de sus instalaciones por persona asignada, o solicitar la exhibición de objetos contenidos en los bolsillos o en

las partes internas de los vestidos. La negativa de esta determinación implicará falta grave de disciplina, sujeta a las sanciones en los términos de este reglamento interno.

- 27) Comunicar a sus inmediatos superiores, o si lo considera necesario al presidente de la empresa, sobre correcciones, faltas, delitos o cualquier tipo de irregularidad que se cometiere, de no hacerlo se los considerara como participe o cómplice.
- 28) Usar correctamente los uniformes.
- 29) Tener un excelente trato con los clientes y/ o visitantes que se encuentren en las instalaciones o edificios de la compañía.
- 30) Mantener higiene y aseo personal.
- 31) Los jefes de área y departamentales serán responsables del orden, moralidad y cumplimiento del trabajo de sus subalternos.
- 32) Cumplir con las normas de control interno y respetar los procedimientos establecidos para la ejecución de sus funciones. En caso de presentarse pérdidas en la empresa por su incumplimiento, será de su total responsabilidad.
- 33) Al momento de retirarse, al final de la jornada de trabajo, el personal de las respectivas áreas deben asegurarse que las luces de sus oficinas, los equipos de su uso, queden apagadas. No hacerlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 34) Los trabajadores que tienen archivadores en sus áreas de trabajo deben asegurarse que dejarlos con las seguridades al término de la jornada de trabajo. No hacerlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 35) Cuidar de sus objetos personales y no dejarlos expuestos. En caso de daño pérdida de los mismos serán de exclusiva responsabilidad del trabajador.
- 36) No están permitidas manifestaciones de carácter sentimental entre compañeros de trabajo, dentro de los horarios de trabajo y dentro de las instalaciones de la empresa. Hacerlo es una falta grave.
- 37) No está permitido que el trabajador compre en la empresa para terceros-si lo

hace debe ser para uso exclusivamente personal. No cumplirlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.

- 38) Toda mercadería que se retire de las bodegas de la empresa debe estar sustentada con los documentos autorizados respectivos. Permitirlo es una falta grave de los trabajadores encargados de las bodegas y del trabajador que lo retira.
- 39) No está permitido copiar la información de la base de datos de la empresa a trabajadores no autorizados. Hacerlo es una falta grave.
- 40) El uso del Internet y demás formas de comunicación electrónica debe limitarse exclusivamente a actividades que tienen que ver con las funciones del trabajador en la empresa. Hacerlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 41) Los trabajadores que ejerzan funciones de atención telefónica en la empresa deben sujetarse estrictamente a las instrucciones que se dicten para una eficiente labor de atención a los clientes, tanto internos como externos. Incumplir es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 42) Todo trabajador debe mantener un comportamiento de cordialidad y buen trato, tanto con los clientes internos como los externos, bien sea en la comunicación presencial, por teléfono o cualquier otro medio de comunicación. No hacerlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 43) No está permitido traer niños o personas relacionadas al trabajador, dentro de la jornada de trabajo, debe contar con la autorización de su jefe inmediato o superior autorizado. No hacerlo es una falta leve. Incumplirlo en forma reiterada es una falta grave.
- 44) No está permitido que el trabajador, sin previa autorización del departamento de sistemas, realice instalaciones o cambios de ubicaciones de equipos de computación, impresoras, fotocopiadores, etc. Si lo hace, es una falta leve. Y el costo que demande por alguna falla será de exclusiva responsabilidad del trabajador que incumplió la disposición.

ART.53.- OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES ESPECIALES DE LOS CHÓFERES.-Además de lo enumerado en el Art. 52 los chóferes deben:

- 1) Efectuar diariamente revisión de las condiciones mecánicas del vehículo que tienen a su cargo.
- 2) Notificar a su jefe inmediato, la necesidad de acudir al mecánico para mantenimiento preventivo o correctivo.
- 3) Resarcir a la empresa los daños que cause su negligencia o culpa. Estos daños a los vehículos de la empresa o bienes de terceros en la parte que no cubra el seguro.
- 4) El chofer y ayudante serán los responsable de la pérdida de mercadería, originada en la falta de cuidado y atención en l ejecución de sus funciones de reparto.
- 5) El chofer y ayudante serán los responsables de cancelar a las instituciones de transito las multas y o sanciones impuestas por la autoridad competente, por irrespetar las normas de transito.
- 6) Velar por el correcto funcionamiento, mantenimientos y estado del vehículo tanto en lo físico como en lo mecánico asignado por la empresa para ejecutar sus labores.
- 7) Está prohibido el cambio, sustracción, reemplazo o comercialización de las partes, piezas o accesorios del vehículo asignado para sus labores. Hacerlo es una falta grave.
- 8) Está prohibido la utilización de los vehículos y sus partes o accesorios pertenecientes a la empresa para tareas y fines personales dentro y fuera de los horarios de trabajo. Hacerlo es una falta grave.

CAPÍTULO SÉPTIMO

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

ART.54.- además de las establecidas en el Art. 45 del C. Del trabajo vigente y en

los diversos pasajes de este reglamento, la compañía prohíbe terminantemente a sus trabajadores lo siguiente:

- 1) Suspender las labores, promover suspensiones o participar en ellas, sin fundamentos legal;
- 2) Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado.
- 3) Negarse a trabajar en las labores, funciones, horarios, o turnos a que estuviere destinado;
- 4) Fumar durante la jornada de trabajo dentro de las instalaciones de la compañía
- 5) Introducir alimentos y bebidas alcohólicas y /o tomarlas dentro de la jornada de trabajo.
- 6) Traer libros, revistas periódicos o cualquier otro material de lectura, que no tengan relación con sus funciones y /o actividades dentro de la empresa;
- 7) Intervenir en actividades políticas o religiosas dentro de la dependencia de la compañía. Es causal de mayor gravedad si para ello, se utiliza recursos tecnológicos {telecomunicaciones, correos internos, correos externos-Internet}, de la empresa.
- 8) Atender o aceptar visitas personales en los locales de la compañía y especialmente en horas de labor:
- 9) Alterar, borrar, rectificar, destruir los reportes de la asistencia, o cualquier otro documento elaborado por la compañía.;
- 10) Causar daños de cualquier naturaleza a las pertenencias de la compañía, de sus edificios, maquinarias, etc.
- 11) Escribir leyendas o comunicaciones ofensivas a la dignidad de la compañía, de sus funcionarios o de sus compañeros de trabajo;
- 12) Realizar ventas, rifas suscripciones o cualquier clase de prolongada en lugares de trabajo.
- 13) Hacer préstamos en dinero entre los trabajadores de la compañía, considerándose falta cuando tales actos impliquen extorsión o usura o cuando lleguen a perturbar la disciplina de la compañía, en cualquier

forma;

- 14) Realizar o ejecutar en el interior de los lugares de trabajo cualquier clase de juegos de suerte o azar y de otra naturaleza.
- 15) Dormir, distraerse en cualquier forma o distraer a los demás, durante el trabajo;
- 16) Cometer en el trabajo actos que signifiquen abuso de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito o infracción o contravención penal, reservándose la compañía el derecho de ejercitar las acciones legales pertinentes.
- 17) Hacer colectas en los lugares de trabajo, salvo que hubiere permiso previo de la presidencia o de la dirección administrativa-financiera.
- 18) Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la compañía, sus funcionarios o sus actividades.
- 19) Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir a los compañeros de trabajo dentro o fuera de los departamentos de la compañía;
- 20) Abandonar el trabajo, salvo la existencia de justa y justificada causa y previo permiso de su superior jerárquico competente;
- 21) portar armas de cualquier clase dentro de los recintos de la compañía;
- 22) Tomar de la compañía herramientas, mercaderías o artículos establecidos en ella, sin autorización del empleador;
- 23) Queda estrictamente prohibido que los trabajadores realicen cambios en el proceso de venta, a no ser los que expresamente estén autorizados en los procedimientos internos, fuera de ello se requiere autorización de directores de área o presidencia.
- 24) Queda terminantemente prohibido el uso de equipos de trabajo {computadores, teléfonos convencionales o celulares, fotocopiadoras, impresoras, etc.} para actividades personales u otras que distraigan sus funciones. De considerarlo necesario la compañía podrá intervenir estos equipos, para determinar su correcto uso. Si se determina uso inadecuado, constituye una falta grave.
- 25) Queda prohibido el uso de vestimenta que atente contra la moral y buenas

costumbres ropa provocativa o con leyendas ofensivas hacia presidencia, directores, funcionarios y demás compañeros de trabajo.

26) No se permitirá al trabajador ingresar al local o sitio de trabajo cuando estuviere bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, aunque no se hallare embriagado o drogado;

EN EL CASO ESPECÍFICO DE LOS VENEDORES Y RECAUDADORES ADEMÁS DEBERÁN CONSIDERAR COMO DEBERES Y PROHIBICIONES LO SIGUIENTE:

1.- Ejecutar sus funciones conformes a las normas y procedimientos impartidos por sus superiores, realizándolas siempre con la mayor eficiencia y aprovechamiento del tiempo.

2.- Realizar con estricta sujeción las cobranzas, cumplimientos estrictamente las normas y políticas establecidas por la compañía y constante en el presente reglamento interno.

3.- Concurrir a la empresa a rendir cuentas y entregar los valores recibidos provenientes de las cobranzas realizadas, de acuerdo a lo dispuesto por la compañía.

4.- El empleado no podrá realizar ningún otro tipo de actividad comercial, que no sean las expresamente establecidas por la compañía.

5.- El empleado tiene la expresa obligación de cubrir un cupo mínimo de ventas por líneas de productos, el mismo que será determinado por el funcionario autorizado de la compañía y que constará en el contrato de trabajo.-

6.- El empleado tiene la obligación de someter a la consideración y decisión de la compañía la calificación de nuevos clientes.

7.- Es obligación del empleado prevenir a la compañía cuando supiere o tuviere

información de la mala situación económica de cualquiera de sus clientes.

8.- Todos los formularios que utilice el empleado para el desempeño de su actividad deberán ser los proporcionados por la empresa.

9.- Está prohibido en forma expresa al empleado el uso de los dineros provenientes de las cobranzas. En caso de contravenir esta disposición será sometido a los jueces penales competentes.

10.- El empleado se responsabiliza personal y pecuniariamente por los bienes y enseres recibidos de la empresa, y por los valores recibidos por cobranzas para la compañía.

11.- El empleado deberá atender las zonas de ventas y clientes asignados por la compañía, los mismos que podrán ser cambiados de acuerdo a las circunstancias del mercado y /o a los intereses de la empresa.

12.- El empleado está obligado a participar en los seminarios o cursos que la empresa lo enviare, aunque estos fueren en días no laborables.

13.- El empleado está obligado a presentar un informe por escrito, diario y mensual sobre el desarrollo de su trabajo. Igualmente está obligado a presentar una planificación para el fiel cumplimiento de su trabajo.

14.- El empleado se obliga a guardar escrupulosamente los secretos técnicos y comerciales de los productos que la empresa comercializa.

15.- El empleado se obliga a laborar exclusivamente para no hacerlo esa es una falta grave.

CAPÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES

ART.55.-Constituyen faltas graves de indisciplina, la inobservancia de las obligaciones previstas en el código del trabajo y en el Artículo 52,53 y 54 de este reglamento interno, y adicionalmente las siguientes:

1. Faltar al trabajo injustificadamente;
2. La falta de acatamiento e inobservancia de las órdenes de trabajo impartidas por el superior jerárquico;
3. La falta de aviso oportuno a su superior o jefe inmediato de la conclusión de un trabajo para que se le asigne uno nuevo.
4. La realización de cualquier actividad o gestión distinta del trabajo asignado sin autorización previa;
5. El hurto, la sustracción de bienes de propiedad de la empresa, compañeros de trabajo, clientes o terceras personas en general;
6. El hecho de que los directores y demás trabajadores dejen de cumplir las instrucciones o directivas que reciban, o que dejen de informar de las irregularidades de las que tengan conocimiento;
7. el abuso de las solicitudes de permiso de cualquier naturaleza que fuera;
8. El presentarse al trabajo en estado de embriaguez o en condiciones generales de ineptitud para el desempeño del trabajo;
9. reñir o jugar durante el trabajo;
10. Preparar comidas durante el trabajo- se aclara que el trabajador puede traer su comida y servirse en la hora destinada para el almuerzo. Esta alimentación debe guardarse en lugar establecido por la compañía a fin de que no cause malestar en los demás trabajadores.
11. La venta de artículos de cualquier índole distintos a los ordenados;
12. La inobservancia de los reglamentos de seguridad, higiene y sanidad;
13. El no iniciar puntualmente sus labores diarias de trabajo en los horarios establecidos, ejemplo:08h30, o cualquier horario de trabajo que se fije,

con un margen de cinco minutos adicionales.

ART, 56,-Para los casos de infracción del presente reglamento, se establecen las siguientes sanciones;

1. amonestación verbal o escrita;
2. multas que no excederán en ningún caso del 10% de la remuneración diaria;
3. descuentos o pérdida del derecho a percibir el premio o incentivo establecidos.

Su aplicación será decidida por la presidencia o por quien haga las veces de la misma, tomando en cuenta la gravedad de la falta. La enumeración de las sanciones que antecede no supone orden en la aplicación de las mismas.

ART.57.- En casos de faltas injustificadas de asistencia al trabajo, se procederá de acuerdo a lo dispuestos en este reglamento, así como lo previsto en los Art. 53 y 171 del código del trabajo vigente, y en estos caos las sanciones serán por la compañía en consideración a la frecuencia de estas faltas y antecedentes del trabajador.

ART.58.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones constantes en este reglamento o el hecho de incurrir en las faltas o prohibiciones señaladas en el mismo, será sancionado de conformidad con el código de trabajo vigente y las disposiciones constantes en el capítulo.

CAPÍTULO NOVENO DE LAS VACACIONES

ART.59.-Todos los trabajadores tienen derecho a gozar anualmente de las vacaciones establecidas en la ley, esto es a quince días de descanso incluidos los día no laborables, por cada año de servicio cumplido, gozando además de las

vacaciones adicionales conforme a lo estipulado en el código de trabajo, según el caso.

ART.60.- La elección entre el goce de vacaciones o descanso en los días de vacaciones adicionales, es decir un día por cada año a partir de los cinco primeros años de servicio a la CIA o el pago en dinero, corresponderá a la empresa.

ART.61,-El día anterior a aquel que el trabajador deba salir a gozar de vacaciones la compañía liquidará y pagará la remuneración correspondientes al periodo de vacaciones.

Liquidación y pago que se reflejará en el rol de fin de mes. Comprobantes individuales que procesa la CIA. Para el pago de las remuneraciones a su personal, utilizando el sistema de procedimientos electrónico de datos {computación} o cualquier otro sistema para estos efectos. El trabajador autoriza para que el pago se haga en forma electrónica (vía Internet) con crédito en su cuenta bancaria.

CAPÍTULO DÉCIMO

REMUNERACIONES Y PERÍODO DE PAGO

ART, 62,- El pago se hará directo y personalmente a las cuentas bancarias de ahorro y /o corrientes de cada trabajador. El trabajador dará autorización escrita para que la empresa acredite sus haberes en cuenta bancaria. La compañía pasará, vía correo interno, la información de los pagos realizados con crédito a las cuentas de los trabajadores. El pago de la remuneración se realizará mensualmente previo los descuentos de ley y /o adelanto que se haya otorgado u obligados contraídas por el trabajador, entregándose en la primera quincena el 50% del sueldo mensual acordado entre el trabajador y la compañía y en la segunda quincena el saldo más los beneficios que se establece la ley según el código de trabajo. La compañía podrá en determinados casos, a su criterio,

efectuar anticipos.

ART.63.- El monto de la remuneración que perciben los trabajadores, cubre y comprende de acuerdo con el código del trabajo, el pago que corresponde a los días de descanso obligatorio remunerado y comprendido dentro del mismo periodo semanal y mensual.

ART.64.- En el momento de recibir su remuneración todo trabajador está obligado a comprobar la exactitud de lo pagado, así como también a confrontar la veracidad de los cálculos hechos por la compañía para el pago de haberes u otros beneficios.

ART.65.- Para los efectos del pago integro de remuneración que corresponde al trabajador, es menester que el respectivo reporte contenga los días laborados.

ART.66.- Cuando un trabajador se retire de la compañía cualesquiera sea el motivo, de la liquidación de haberes, se descontará los valores que adeude a la compañía por anticipos, préstamos, etc., legalmente comprobado o justificado.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

ART.67.- Todo trabajador tiene perfecto derecho a elevar una reclamación o consulta al jefe correspondiente y, además, a ser atendido en su exposición.

El procedimiento de reclamación y /o consulta deberá seguir obligatoriamente el siguiente trámite:

1. El trabajador se dirigirá a su jefe inmediato. Superior;

2. Si el caso elevará su queja al jefe departamental correspondiente.
3. Si no satisface la reclamación se dirigirá al coordinador administrativo o funcionario que cumpla esta función.
4. De persistir en su requerimiento se dirigirá al director de área en el caso de oficina matriz y a la gerencia en el caso de las sucursales, quien previamente solicitará informes al coordinador administrativo.
5. La última instancia dentro de la empresa es la presidencia, a quien el trabajador puede acudir si considera que su requerimiento no ha sido atendido, en las instancias inmediatas anteriores.

ART.68.- El presente reglamento interno de trabajo entrará en vigencia a partir de las fechas de aprobación de la sub-dirección de trabajo del litoral.

ART.69.-La empresa se reserva el derecho de presentar a la aprobación de la sub.-dirección de trabajo del litoral, las reformas o adicionales que estimare convenientes al presente reglamento interno de trabajo, una vez aprobadas las reformas adicionales, la empresa las dará a conocer a los trabajadores con la exhibición de las mismas conforme a lo prescrito en el presente reglamento.

ART: 70,- En todo lo que no estuviere previsto en el presente reglamento interno de trabajo, las partes se atenderán a las disposiciones legales pertinentes.

Guayaquil a 31 de JULIO de 2012

SABIJOUX S.A.

Gerente General

Detallaremos a continuación lo que queremos implementar en esta compañía con los detalles que contienen las normas, procedimientos y políticas.

ANEXO 2

MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

SABIJOUX S.A.

1. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Política de Desarrollo Organizacional

Política de Regulación Interna

Política Salarial

Política de Selección y Contratación de Personal

Política de Plan de Carrera Empresarial

Política de Capacitación

Política de Relaciones Públicas

2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

Política de Desarrollo Tecnológico y de Seguridad

3. POLÍTICAS OPERACIONALES

Política de Operaciones

4. POLÍTICAS COMERCIALES Y VENTAS

Política de Negocios

5. POLÍTICAS FINANCIERAS

Política de Presupuestaria

Política de Cobranza de Cartera Corriente y Anulada

Política de Pagos

6. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Política Administrativa

Política de Compras

7. POLÍTICAS JURÍDICAS

Política Jurídica

8. POLÍTICAS DE AUDITORÍA

Política de Auditoría y Control

INTRODUCCIÓN

El Directorio SABIJOUX S.A. en ejercicio de una de sus atribuciones, cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar las políticas de la compañía, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de éstas se revisarán y elaborarán los planes, programas, procedimientos y presupuestos; se administrarán los recursos, se organizará la administración y el funcionamiento de la compañía.

La iniciativa de identificar y establecer políticas, tiene además la finalidad de permitir a sus integrantes, ejecutivos y trabajadores encausar sus iniciativas, fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que integremos y coordinemos los esfuerzos de todas las áreas de la empresa en una misma dirección, dentro de un marco de confianza el mismo que es fundamental seguir para cumplir con los objetivos que se trace la administración.

Los sistemas organizativos modernos y el mejoramiento de los procesos internos son extremadamente importantes para que la empresa incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

Queremos imprimir una nueva filosofía de administración, estableciendo políticas enfocadas a los procesos de la compañía y orientadas al mercado, para ello es necesario que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en el cliente y en la comunicación interna de la empresa, ya que es la razón de nuestra permanencia como compañía y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.

ANEXO 3

Tenemos el Manual de políticas del departamento de Cobranzas que contiene los siguiente:

- MPR-COB 01: CREACION DE PROSPECTOS.
 - Objetivos
 - Alcance
 - Políticas
 - Procedimientos
 - Anexos
 - Lista de Distribución
 - Aprobaciones

- MPR-COB 02: REVISIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO.
 - Objetivos
 - Alcance
 - Políticas
 - Procedimientos
 - Anexos
 - Lista de Distribución
 - Aprobaciones

- MPR-COB 03: ESTABLECIMIENTO Y CONTROL DE PRESUPUESTO DE COBRANZAS.
 - Objetivos
 - Alcance
 - Políticas
 - Procedimientos
 - Anexos

- Lista de Distribución
- Aprobaciones
- MPR-COB 04 COBRANZA TELEFÓNICA.
- Objetivos
- Alcance
- Políticas
- Procedimientos
- Anexos
- Lista de Distribución
- Aprobaciones

- MPR-COB 05: RECAUDACION DE VALORES
- Objetivos
- Alcance
- Políticas
- Procedimientos
- Anexos
- Lista de Distribución
- Aprobaciones

- MPR-COB 11: INGRESO DE CHEQUES DEVUELTOS Y GESTIÓN DE RECUPERACIÓN.
- Objetivos
- Alcance
- Políticas
- Procedimientos
- Anexos
- Lista de Distribución
- Aprobaciones

ANEXO 4

Contiene los procedimientos de registro en el sistema de todas las áreas, con indicaciones, gráfico y explicativo para in un perfecto ingreso de información.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

Se ha determinado para la implementación de este proyecto es de enfocarnos en los cambios que vamos a realizar y en las diferentes áreas.

- En el área de Gerencias comenzaremos con la inducción de lo que se quiere implementar y los beneficios que va a tener a los largo de la ejecución de este tema, para que con estas directrices formen parte de la gerencia.
- En el área de Ventas realizaremos la misma inducción para indicarle los cambio y las nuevas funciones, procedimientos, que deben realizar
- El área de Bodega, comenzaremos con un riguroso inventario para verificar si existen faltantes y sus respectivos códigos, en caso de que existiera faltantes indicar a gerencia como procederá con esto y con dicho reporte arrancar con la implementación.
- En el área de Finanzas el enfoque es el control y contabilización de todas las operaciones realizadas en los otros departamentos, por tanto daremos a conocer todo lo que se va a implementar en todas las áreas para conocimiento de tal manera que hagan cumplir todo los procesos.

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

Los recursos utilizados para la elaboración de este estudio detallaremos a continuación en los diferentes análisis que realizamos y cuales serian los posibles resultados de nuestra propuesta.

SABIJOUX S.A.
BALANCE GENERAL

CUENTAS	AÑO 1	Ratios Vertc. Año 1	AÑO 2	Ratios Vertc. Año 2	Variación. Absoluta	Variac. Relativa	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
ACTIVO CORRIENTE								
Caja BANCOS	50.064,87	10,62%	12.335,86	3,47%	(37.729,01)	-75,36%	Se demuestra rotación de dinero en el año 2 de 3,47%	Podemos observar que dentro del activo corriente tiene mayor incidencia la caja bancos, cuentas por cobrar, cuentas empleados que deduce en el año 2
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	94.444,23	20,04%	53.464,30	15,03%	(40.979,93)	-43,39%	Reducción de cartera en el año 2 con 15,03%	
CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	5.006,28	1,06%	2.306,28	0,65%	(2.700,00)	-53,93%	Reducción de cta. x cobrar a empleados en el año 2	
(-) CUENTAS INCOBRABLES	(1.805,38)	-0,38%	(1.805,38)	-0,51%	-	0,00%		
INVENTARIOS	195.429,20	41,47%	180.952,01	50,87%	(14.477,19)	-7,41%	Rotación de Inventario entre año a año	
CREDITO TRIBUTARIO DE IVA A FAVOR	143,81	0,03%	-	0,00%	(143,81)	0,00%		
CREDITO TRIBUTARIO DE IMPUEST A LA RENTA	8.367,14	1,78%	9.729,43	2,74%	1.362,29	16,28%		
ACTIVOS PAGADOS POR ANTICIPADO	6.668,77	1,42%	6.668,77	1,87%	-	0,00%	NO existe variación entre año a año	
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	3.000,00	0,64%	3.000,00	0,84%	-	0,00%	NO existe variación entre año a año	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	361.318,92		266.651,27	74,96%	(94.667,65)	-26,20%		
ACTIVOS FIJOS								
MUEBLES Y ENSERES	13.069,60	2,77%	17.046,41	4,79%	3.976,81	30,43%	Aumenta activo, compra en el año con 4,79%	Dentro del activo fijo existen en el año 2 compra de activos fijo, específicamente muebles de oficina que es la cuenta que mayor incidencia tiene en este grupo
MAQ. EQUIPO E INSTALACIONES	76.413,25	16,22%	76.413,25	21,48%	-	0,00%		
EQUIPO DE COMPUTACION Y SFTOWARE	4.860,00	1,03%	4.860,00	1,37%	-	0,00%		
VEHICULOS Y TRANSP MOVIL	42.848,21	9,09%	42.848,21	12,05%	-	0,00%		
OTROS ACTIVOS FIJOS	3.976,81	0,84%	3.976,81	1,12%	-	0,00%		
(DEPRECIACION ACUMULADA	(69.385,91)	-14,72%	(87.242,35)	-24,53%	(17.856,44)	25,73%		
TOTAL DE ACTIVO FIJO	71.781,96	15,23%	57.902,33	16,28%	(13.879,63)	-19,34%		
OTROS ACTIVOS								
MARACASPATENTES Y DERECHOS DE LLAVES	54.435,90	11,55%	54.435,90	15,30%	-	0,00%	No hay variación de año a año	mas que la depreciación acumulada
(-) Amortización acumulada	(16.321,26)	-3,46%	(23.281,43)	-6,55%	(6.960,17)	-42,64%		
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS	38.114,64	8,09%	31.154,47	8,76%	(6.960,17)	-18,26%		
TOTAL DE ACTIVOS	471.215,52	100,00%	355.708,07	100,00%	(115.507,45)	-24,51%		
TOTAL PASIVO	415.291,65	100,00%	286.434,18	100,00%	(128.857,47)	-31,03%		
CORRIENTE								
PRESTAMO	-	0,00%	15.843,20	5,53%	15.843,20	100,00%	Adquisición de un préstamo en el año 2 con el 5,53%	Se adquiere préstamo para comprar de importaciones de mercadería, pero dentro de los pasivos corrientes tiene mayor incidencia las cuentas por pagar al exterior
TARJETA DE CREDITO	23.358,03	5,62%	17.116,83	5,98%	(6.241,20)	-26,72%		
CUENTAS POR PAGAR LOCALES	4.216,54	1,02%	748,63	0,26%	(3.467,91)	-82,25%		
CUENTAS POR PAGAR EXTERIOR	141.724,86	34,13%	-	0,00%	(141.724,86)	100,00%	No existe variación de año a año	
PARTICIPACION A TRABAJADORES	1.200,50	0,29%	3.141,18	1,10%	1.940,68	161,66%	Aumento un 1,10% en el año 2 ya que aumento la utilidad	
IMPUESTO POR PAGAR	1.765,29	0,43%	4.450,01	1,55%	2.684,72	152,08%	Aumento un 1,55% en el año 2 de impuesto a pagar	
OBLIGACIONES A CORTO PLAZO	14.408,57	3,47%	5.750,47	2,01%	(8.658,10)	-60,09%	Reducen las obligaciones por pagar a corto plazo	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	186.673,79	44,95%	47.050,32	16,43%	(139.623,47)	-74,80%		
LARGO PLAZO								
PROVEEDORES RELACIONADOS LOCALES	27.234,00	6,56%	-	0,00%	(27.234,00)	0,00%	No existe variación de año a año	En el pasivo a largo plazo está la cuenta prestamos accionistas es quien tiene mayor incidencia
PRESTAMO DE ACCIONISTAS	76.383,86	18,39%	114.383,86	39,93%	38.000,00	49,75%		
OBLIGACIONES DEL EXTERIOR	125.000,00	30,10%	125.000,00	43,64%	-	0,00%	No existe variación de año a año	
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	228.617,86	55,05%	239.383,86	83,57%	10.766,00	4,71%		
PATRIMONIO								
APORTE CAPITAL	800,00	1,43%	800,00	1,15%	-	0,00%		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	5.037,54	9,01%	13.350,03	19,27%	8.312,48	165,01%		
UTILIDAD DE AÑOS ANTERIORES	50.086,32	89,56%	55.123,86	79,57%	5.037,54	10,06%		
TOTAL PATRIMONIO	55.923,86	100,00%	69.273,89	100,00%	13.350,03	23,87%		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	471.215,51	100,00%	355.708,07	100,00%	(115.507,44)	-24,51%		

Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
Alex Ríos Molina

Cuadro #18

SABIJOUX S.A.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO

CUENTAS	AÑO 1	Ratios Vertc.Año 1	AÑO 2	Ratios Vertc.Año 2	Variac. Absoluta	Variac. Relativa	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
VENTAS	362.182,63	99,67%	503.257,67	100,00%	(141.075,04)	38,95%	Incremento de ventas al 100% en el año 2	Si podemos observar existe un incremento en la utilidad del ejercicio en un 2.65%. Esto incrementando las ventas en un al 18.88%, reduciendo gastos y costos dándonos para el año 21012 mejores resultados.
otros ingresos fuera de ventas	1.186,07		-		1.186,07	0,00%		
Costo de Ventas	130.540,30	35,93%	226.465,95	45,00%	(95.925,65)	73,48%		
UTILIDAD BRUTA	232.828,40	64,07%	276.791,72	55,00%	(43.963,32)	18,88%		
GASTOS OPERACIONALES								
Sueldos	66.536,69	18,31%	74.055,55	14,72%	(7.518,86)	11,30%	Reducción del gasto al 14.74%, reducción personal	
beneficios sociales	17.901,92	4,93%	16.946,15	3,37%	955,77	-5,34%		
otras remuneración es que no constituyen aporte IESS	14.983,37	4,12%	13.302,77	2,64%	1.680,60	-11,22%		
Honorarios Profesionales	1.418,00	0,39%	8.003,70	1,59%	(6.585,70)	464,44%	Incremento de 1.59% para auditorias e implementaciones	
Arrendamiento de Inmuebles	36.876,91	10,15%	43.176,61	8,58%	(6.299,70)	17,08%		
Mantenimiento y Reparaciones	7.351,37	2,02%	13.897,89	2,76%	(6.546,52)	89,05%		
Promoción y Publicidad	385,00	0,11%	2.518,76	0,50%	(2.133,76)	554,22%	Incremento 0.50% publicidad agresiva en el año 2	
Suministros y Materiales	13.374,00	3,68%	16.107,80	3,20%	(2.733,80)	20,44%		
Transporte	5.248,31	1,44%	2.904,10	0,58%	2.344,21	-44,67%		
Seguros y Reaseguros	9.668,77	2,66%	6.668,77	1,33%	3.000,00	-31,03%		
Gastos de viaje	1.974,11	0,54%	2.350,29	0,47%	(376,18)	19,06%		
Iva que se carga al Gasto	60,48	0,02%	143,81	0,03%	(83,33)	137,78%		
Servicios Públicos	5.645,72	1,55%	6.011,78	1,19%	(366,06)	6,48%		
Pagos por otros servicios	14.721,90	4,05%	15.811,70	3,14%	(1.089,80)	7,40%		
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	196.146,55	53,98%	221.899,68	44,09%	-25753,13			
DEPRECIACION	17.477,54	4,81%	17.856,44	3,55%	-378,9	2,17%		
AMORTIZACION	5.386,44	1,48%	6.960,17	1,38%	-1573,73	29,22%		
UTILIDAD OPERACIONAL	13.817,87	3,80%	30.075,43	5,98%	-16257,559			
Gastos Financieros	5.814,53	1,60%	9.134,21	1,82%	-3319,68	57,09%		
UTILIDAD ANTES PART. IMP	8.003,34	2,20%	20.941,22	4,16%	-12937,879			
Participación Empleados	1.200,50	0,33%	3.141,18	0,62%	-1940,681775	161,66%	Incremento en las utilidades para el año 2 de 0.62%	
gastos no deducibles	258,34	0,07%	-	0,00%	258,34	0,00%		
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	7.061,18	1,94%	17.800,04	3,54%	-10738,85673	152,08%		
Impuesto a la Renta	1.765,29	0,49%	4.450,01	0,88%	-2684,714181	152,08%		
UTILIDAD NETA	5.037,54	1,39%	13.350,03	2,65%	(8.312,48)			

Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
Alex Ríos Molina

Cuadro # 19

FLUJO DE CAJA

	ANO 2011	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Ingresos Operativos														
Ventas		27.562,57	30.734,73	28.460,10	70.933,91	42.985,96	26.344,52	45.901,02	34.128,14	33.528,19	55.185,16	62.164,19	45.329,18	503.257,67
CUENTA POR COBRAR		16.786,50	18.575,68	16.934,29	42.534,75	15.608,85	18.890,28	39.006,22	24.108,94	22.184,31	44.124,19	43.114,19	10.890,15	53.464,30
rete de clientes		167,87	185,76	169,34	425,35	156,09	188,90	390,06	241,09	221,84	441,24	431,14	108,90	3.127,58
cuentas por cobrar año anterior		24.665,19	24.498,58	25.125,14	20.155,32									94.444,23
INGRSO DE EFECTIVO MENSUAL		10.776,07	12.159,05	28.144,45	46.789,08	44.142,06	49.563,64	22.347,56	28.720,58	49.960,04	34.928,82	41.012,47	78.121,98	446.665,79
Otros Ingresos de ventas														-
Total Ingresos Operativos		35.441,26	36.657,63	53.269,59	66.944,40	44.142,06	49.563,64	22.347,56	28.720,58	49.960,04	34.928,82	41.012,47	78.121,98	541.110,02
Egresos Operativos														
Inversión Inicial	-													-
compra de activos			3.976,81											3.976,81
importación de Mercadería		43.518,14					75.000,00				51.895,52		41.575,10	211.988,76
pago de importación y anticipos		41.724,86	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	-	-	-	-	-	-	-	141.724,86
Sueldos		6.619,53	5.190,48	5.417,85	5.191,04	5.430,93	5.537,54	5.648,96	5.463,45	6.269,44	5.367,41	7.606,75	7.612,17	71.355,55
beneficios sociales		1.551,56	1.244,30	1.293,19	1.244,42	1.296,00	1.318,92	1.342,88	1.302,99	1.476,28	1.282,34	1.763,80	1.829,47	16.946,15
otras remuneración es que no constituyen aporte IESS	-	280,00	180,00	3.796,00		300,00		400,00	1.050,00		1.000,00		5.946,30	12.952,30
Honorarios Profesionales		210,00	32,91			550,00	861,40	1.111,11	1.200,00	10,00	4.028,28			8.003,70
Arrendamiento de Inmuebles		1.586,83	5.586,83	4.486,83	2.986,83	3.786,83	3.086,83	4.586,83	3.086,83	3.086,83	3.086,83	3.086,83	4.721,48	43.176,61
Mantenimiento y Reparaciones		1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,16	1.158,13	13.897,89
Promoción y Publicidad												2.513,15	5,61	2.518,76
Suministros y Materiales		473,04	-	806,18	1.371,34	1.229,10	690,69	1.708,47	1.545,00	797,25	1.566,91	1.583,86	3.587,33	15.359,17
Transporte		85,34	131,53	148,97	247,40	221,74	124,61	308,22	278,73	143,83	282,69	285,74	645,28	2.904,10
Seguros y Reaseguros		-	-	-	1.000,00	-	1.000,00	-	-	1.000,00	-	1.000,00	2.668,77	6.668,77
Gastos de viaje		-	-	-	1.200,00	-	-	-	-	1.150,29	-	-	-	2.350,29
Concesión Local Mall del Sol 15% trabajadores		2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	2.269,50	27.234,00

		-	-	1,200.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,200.50	
25% impuesto a la renta		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Servicios Públicos		176,66	272,29	308,39	512,15	459,03	257,95	638,06	577,01	297,75	585,19	591,52	1.335,80	6.011,79	
cuentas por pagar año anterior								4.216,54						4.216,54	
Obl. Iva e y de Impuestos año anterior		9.008,57												9.008,57	
Otros servicios		758,51	1.169,06	1.324,06	1.198,92	1.970,85	1.107,52	1.008,10	1.354,93	1.278,90	1.512,53	1.539,18	1.589,14	15.811,70	
Total De Egresos Operativos		-	109.420,70	46.211,87	47.209,62	43.379,76	43.672,14	92.413,12	24.396,82	19.286,61	18.938,23	74.035,37	23.398,49	74.944,08	617.306,82
Flujo Operativo		(73.979,44)	(9.554,24)	6.059,96	23.564,64	469,91	(42.849,48)	(2.049,26)	9.433,97	31.021,81	(39.106,55)	17.613,97	3.177,90	(76.196,80)	
Ingresos No Operativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
préstamo accionista		60.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60.000,00	
Préstamo Bancario		30.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30.000,00	
Total Ing. No Operativos	-	90.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90.000,00	
Egresos No Operativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Inversiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Tarjeta de crédito		520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	520,10	6.241,20	
Intereses renovación Préstamo del Exterior											5.404,19			5.404,19	
comisiones bancarias		91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	91,98	92,08	1.103,86	
pago accionistas			2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	22.000,00	
Pago De Capital		1.102,23	1.149,29	1.142,02	1.127,81	1.179,16	1.181,88	1.185,36	1.182,77	1.220,46	1.218,94	1.230,35	1.236,53	14.156,80	
Pago De Intereses		262,03	252,41	259,68	273,89	222,54	219,82	216,34	218,93	181,24	182,76	171,35	165,17	2.626,16	
Total Egresos No Operativos		1.976,34	4.013,78	4.013,78	4.013,78	4.013,78	4.013,78	4.013,78	4.013,78	4.013,78	9.417,97	4.013,78	4.013,88	51.532,21	
Flujo Neto No Operativo	-	88.023,66	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(4.013,78)	(9.417,97)	(4.013,78)	(4.013,88)	38.467,79	
Flujo Neto	-	14.044,22	(13.568,02)	2.046,18	19.550,86	(3.543,87)	(46.863,26)	(6.063,04)	5.420,19	27.008,03	(48.524,52)	13.600,19	(835,98)	(37.729,01)	
Saldo Inicial	50.064,87	50.064,87	64.109,09	50.541,07	52.587,25	72.138,11	68.594,24	21.730,99	15.667,94	21.088,13	48.096,16	(428,35)	13.171,84	(37.729,01)	
FLUJO ACUMULADO	50.064,87	64.109,09	50.541,07	52.587,25	72.138,11	68.594,24	21.730,99	15.667,94	21.088,13	48.096,16	(428,35)	13.171,84	12.335,86	0,00	

Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
Alex Ríos Molina

Cuadro #20

SABIJOUX S.A.			
EVOLUCIÓN DE LOS RATIOS		Año 2011	Año 2012
A.- RATIOS DE LIQUIDEZ		FÓRMULA	
(1)Liquidez General	Activo Corriente	1,94	5,67
	Pasivo Corriente		
Esta principal medida de liquidez muestra que la proporción de deuda de corto plazo es cubierta por elementos de corto plazo. En el año 1 sí contamos con liquidez para poder pagar una parte del capital e intereses del préstamo realizado, también en el año 2 muestra liquidez es mucho más alta, debido a que sus pagos de las deudas se redujeron			
(2)Prueba Ácida	Activo Corriente-Inventarios	0,89	1,82
	Pasivo Corriente		
Este indicador presenta los mismos resultados llamativos con relación al anterior en él se refleja que contamos con 1.82 mejorando la deudas con los proveedores.			
(3)Prueba Defensiva	Caja Bancos	26,80%	26,20%
	Pasivo Corriente		
A través de este indicador, podemos medir la capacidad efectiva de nuestra empresa en el corto plazo; considerando únicamente los activos mantenidos en caja-bancos. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con los activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, es decir contamos con 26.8% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de ventas en el año 1, para el año 2 contamos con 26.2%			
(4)Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	174645,10	219600,90
Como es utilizado con frecuencia, el capital de trabajo es la parte que queda después de pagar las deudas inmediatas, es decir es el dinero que queda para operar el día a día en el negocio, en el año 1 contamos con \$ 174645.10 capacidad económica para responder obligaciones con terceros, mientras que en el año 2 nuestro capital de trabajo disminuyo a \$219600.90 dinero que será utilizado para adquirir mas mercadería.			
EVOLUCIÓN DE LOS RATIOS		Año 2011	Año 2012
(6)Rotación de Caja - Bancos	Caja Bancos * 360	49,80	8,80
	Ventas		
Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Interpretando el ratio diremos que para el año 1 contamos con liquidez para cubrir 49 días de venta; de la misma manera en el año 2 sí existe liquidez para cubrir 9 días de ventas.			
(7)Rotación de Activos Totales	Ventas	0,77	1,41
	Activos Totales		
Este ratio tiene por objeto medir la actividad en ventas de la empresa. Es decir cuántas veces la empresa puede colocar entre nuestros clientes un valor igual a la inversión realizada. Nuestra empresa está colocando entre sus clientes en el año 1: 0.77 veces el valor de la inversión efectuada. Esta relación indica que tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, se está generando ventas por cada unidad invertida. En el año 2 nos dice que los activos para generar ventas es de 1.41 veces lo cual vendemos por cada unidad monetaria.			
(8)(Rotación de activos fijos)	Ventas	5,05	8,69
	Activos Totales		
Mide la capacidad que tiene la empresa de utilizar el capital en activos fijos, en el año 1 se está colocando en el mercado 5.05 veces el valor de lo invertido en activo fijo, mientras que en el año 2 se coloca 8.69 veces el valor de lo invertido.			

Elaborado por: Beatriz Portilla Urrea
Alex Ríos Molina

Análisis Financiero

De acuerdo al análisis de la información partiendo del año 2011 hemos determinado que con cambios que se realicen dentro de la empresa Sabijoux S.A. existe un rendimiento mucho más alto llevando procesos y procedimientos a seguir en cada área. Muestras las cifras en los estados financieros que para el 2012 existe un crecimiento en utilidades, incremento en las ventas, dentro del balance General hemos bajado las compras locales y exportando muchos más productos de variedad, teniendo un rendimiento positivo, cabe recalcar que también se bajaron costos de cobranzas y demás, con la finalidad de al seguir dichos procesos evitemos costos innecesario y mas productividad.

5.7.3 Impacto

En base a los resultados obtenidos podemos señalar que los beneficios son considerables y notorios que se van a obtener una vez que se realice la aplicación de la propuesta. Tendremos información más óptima para que la gerencia tome decisiones y acciones en caso de no cumplirse con cada objetivo y darles alineamientos y correcciones que ameriten el cumplimiento del mismo.

Estados Financieros que nos den como resultado que la empresa Sabijoux está aumentando en sus rendimientos económicos optimizando los recursos, cumpliendo las políticas y los procedimientos, generando liquidez, aumentando las ventas, cumpliéndose los objetivos tranzados, cumplimiento de gestiones de cobranzas etc.

5.7.4 Cronograma

Se estima que el tiempo para realizar la implementación de las políticas, normas, procedimientos para la empresa Sabijoux S. A. será en el lapso del año 2012, para dejar implementado todo el proceso y estructurarlo.

Trabajaremos en un lapso de tres meses por cada departamento dejando listo todos los alineamientos, encaminados y aplicados siendo estos verificados el cumplimiento del mismo para pasar a otra área.

Detallamos a continuación en tiempo a cumplirse por cada área y sus actividades:

Cuadro # 21

PLAN DE EJECUCIÓN

LA IMPLEMENTACIÓN SERÁ DENTRO DEL MES Y DEL AÑO 2012

ACTIVIDADES	MESES															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPACITACIÓN DE LOS NUEVOS CAMBIOS E IMPLEMENTACIÓN	■	■	■	■												
IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	■	■	■	■												
IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO					■	■	■	■								
PRODECIMIENTOS PARA MANEJAR CONTROL INTERNO					■	■	■	■								
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE VENTAS									■	■	■	■				
REVISIÓN DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS Y ANÁLISIS DE POSIBLES CLIENTES									■	■	■					
CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS													■	■	■	■
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE DESPACHOS Y CONTROLES DE INVENTARIO					■	■	■	■	■	■						
REVISIÓN DE REPORTES CON FECHAS ESTABLECIDAS																
REVISIÓN DE FUNCIONES Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

AREAS	
GERENCIA	■
VENTAS	■
FINANCIERA	■
BODEGA	■

Elaborado: Beatriz Portilla Urrea
 Alex Ríos Molina

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Nuestra propuesta es implementar lineamientos que mejore el desarrollo de la empresa por lo cual fue creado este proyecto, donde lo único que queremos es alcanzar a cumplir con los objetivos trazados, de acuerdo a un previo análisis realizado a la empresa Sabijoux, es demostrar que lo que contiene esta investigación dará directrices a seguir y un mejor rendimiento en los diferentes departamentos que hay dentro de la empresa y como también de las personas que laboran en ella, cumpliendo a cabalidad lo que se quiere implementar para un mejor desarrollo y será reflejado en los estados financieros.

En cuanto a las ventas que es lo más fuerte de la empresa, hemos visto mediante esta investigación que la empresa está creciendo y tiende a crecer cada año, y para esto debemos llevar más controles rigurosos para evitar o salvaguardar cualquier tipo de riesgos que se pueda tener al otorgar un crédito, realizando su previo análisis de posibles clientes potenciales para así evitar tener carteras vencidas y obtener mayor liquidez.

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

Conclusiones

Todo proyecto es un esfuerzo único para lograr un objetivo específico mediante una serie especial de actividades y la utilización de eficiente de recursos. Una de las principales metas de un proyecto es llegar al alcance establecido dentro del costo y tiempo programado, por ende en:

- El Proyecto es viable y efectivo
- Ayudará a tener un control y administración del mismo
- Ordena las actividades, funciones y da alineamientos de tal forma que este se ve reflejado durante la ejecución de este proyecto
- Obtendrá más desarrollo, productividad, reducción de costos y optimización de tiempo

Recomendaciones

Como recomendaciones se sugiere que además de implementar políticas, procedimientos, normas, reglamentos, y ciertos alineamientos que se debe de llevar:

- Es necesario realizar una capacitación interna antes de comenzar con el cronograma de la implementación del proyecto con todo el personal que labora dentro de la empresa.
- Dar a conocer la misión, visión y objetivos, interactuar con los empleados para análisis con que recursos contamos.
- Determinar que tan probable que cumplamos con el cronograma y de que no existan retraso alguno ya que estarán sometidos a cambios ya que dicho equipo debe ejecutarlo de una manera eficiente.
- Debemos presentar cada mes los avances de dicha implementación del proyecto para tomar los correctivos necesarios y seguir con los alineamientos previsto y terminar en el tiempo programado.

Bibliografía

- Amat, O. (2008). *Análisis Integral de Empresas*. España: Ed. Profit.
- Ángel, & Pousa Soto, R. A. (2008). *Contabilidad Simplificada y Nueva Empresa*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.
- Calcines, Á. R. (2010). *Gestión Eficiente de Carteras*. Madrid: Lulu.com.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo, Legislación Conexa, jurisprudencia. (Enero de 2010). Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones .
- Código Tributario. (Enero de 2012). Quito, Ecuador: Corporación de estudios y Publicaciones.
- Diego López Herrera, M. O. (2008). *Introducción a la Contabilidad y Análisis Financiero*. Pirámide Ediciones.
- Duarte Schlageles, J., & Lorenzo Fernández, A. (2007). *Finanzas Operativas*. Mexico: Idape.
- Fernández, N. A. (15 de 06 de 2009). *Urbe.edu*. Recuperado el 16 de 07 de 2012, de hFernández, P. L. (2009). *Gestión de Carteras de Acciones Internacionales*. Mexico: Pirámide Ediciones.
- García, M., Martín, J., & Pazos, A. (2007). *Auditorías de Negocios*. Argentina: Omicrom.
- Gómez Valls, F. (2007). *Tratamiento contable del impuesto sobre sociedades* . Madrid: Pirámides Ediciones.
- Gómez, A. O. (2009). *Gerencia Financiera y Diagnóstico estratégico*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Ley de Régimen Tributaria Interna. (Febrero de 2012). Guayaquil: Corporación de estudios y publicaciones.
- López, F. (2009). *La Cuenta de Resultados Como analizarla y gestionarla*. Cataluña: Libros de Cabecera.
- Maxwell, J. C. (2008). *Los 5 Niveles de Liderazgo*. New York: New York Times.
- Muller, M. (2007). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Rovayo Vera, G. (2008). *Finanzas para directivos*. Ecuador: Estudios Ediciones.
- Stephen A. Ross, R. W. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* . New York: the Mac Graw Hill Irwin.
- Stephen Ross, R. W. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* . Mexico: Mc Graw-Hill.
- Villalta, T. (2012). *La Cartera , sitio Webg y La Oportunidad escondida en Acciones de Compañías Grandes*. New Jersey: Bloomberg Press.
- VWarren/Reeve/Duchac. (2010). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Paperback.
- Iloria, N. (11 de 06 de 2008). *Saber.ula.ve*. Recuperado el 19 de 07 de 2012, de actualidadcontable: <http://www.saber.ula.ve/actualidadcontable>.
- Ecuador, L. e. (01 de 01 de 2007). <http://www.uv.mx>. Recuperado el 01 de 08 de 2012, de http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/manual_politicas_pacifictel.

ANEXO I

Preguntas de Entrevistas Autoridades principales de Sabijoux S.A.

Por Favor trate de No realizar tachones y sea lo más sincero posible.

Nombre de Persona entrevistada _____

12. ¿Cómo cree que se deberían manejar las cuentas por cobrar?

13. ¿Cree que es necesario realizar una reestructuración del departamento de crédito y cobranza explique las razones?

14. ¿Cómo es el manejo de las cuentas incobrables y que cambios le haría usted al departamento para el mejoramiento del manejo de estas cuentas?

15. ¿Cómo se otorgan los créditos a los clientes y en base a que estiman el monto de cada uno de ellos?

16. ¿Qué documentos solicitan a la entrega de un crédito a los clientes y como realizan la verificación de los mismos?

17. ¿Cómo se realiza el cierre de cobranza diaria de los clientes a crédito y como considera usted que debe entregarse un reporte?

18. ¿Cómo conocen los colaboradores cuáles son sus funciones?

19. ¿Cree que es necesario realizar un manual de control interno en la compañía, explique las razones?

20. ¿Explique cuál es la razón de la no contratación de un jefe de Cobranzas?

21. ¿cuáles son las principales molestias que usted detecta en los clientes cuando solicitan un crédito?

22. ¿Cómo mejoraría usted la reducción de los gastos en su departamento laboral?

Nombre del Entrevistador_____

PREGUNTAS DE ENCUESTA

Personal Sabijoux S.A.

Por favor Contestar de la forma más sinceramente posible

Tratar de no realizar tachones ni borrones

Cargo_____

Formación Académica_____

Tiempo que Labora en la Empresa_____

Señale con una X o √.

1. ¿Cree usted que el departamento de cobranzas debe tener un acercamiento con el cliente y que de esta forma se recaude con agilidad?

- DE ACUERDO
- PARCIALMENTE DE ACUERDO
- INDIFERENTE

2. ¿Le han asignado a usted por escrito las funciones de su cargo con un manual de procedimientos?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- POCO
- NO EXISTE

3. ¿Usted tiene conocimientos de los niveles jerárquicos dentro de la empresa?

- MUCHO
- POCO
- NADA

4. ¿Cree usted que mejoraría en eficiencia y eficacia en su cargo si asignaran por escrito todas sus funciones.

- MUCHO
- POCO
- NADA

5. ¿Usted se ajusta al reglamento interno de la empresa?

- SIEMPRE
- POCO
- NO CONOZCO

6. ¿Cree usted que la aplicación de auditorías periódicas mejorarían la eficiencia en la empresa en su conjunto?

- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- INDIFERENTE
- PARCIALMENTE DE ACUERDO

7. ¿Qué área o departamento cree usted que necesita un manual de control interno para mejorar su rendimiento?

- BODEGA
- VENTAS
- ADMINISTRACION
- CONTABILIDAD
- COBRANZAS
- TODAS LAS AREAS
- NINGUNA

8. ¿Está de acuerdo con la implementación del control interno en la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo pero con condiciones
- No está de acuerdo

Entrevistador

ANEXO II

MANUAL DE POLITICAS SABIJOUX

1. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Propósito; Realizar actualizaciones constantes, para el mejoramiento permanente dentro de la compañía, que ayuden alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

La Administración rediseñara y mantendrá la estructura orgánica a de la empresa siempre enfocada hacia el cliente, la cual está totalmente en la obligación de adquirir productos innovadores que aseguren elegancia, moda y de excelente calidad

- a) Cuando se realice una modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por los accionistas y Representante legal, en base a estudios previos por los solicitantes que manifiesten estos criterios y por escrito con las respectivas firmas de solicitud
- b) La organización estructural contará con el respectivo aval de autogestión en cada departamento o aéreas de trabajo ya sean administrativas u operativas que ayuden ha ejecutar los lineamientos de calidad en la administración dentro de la organización.
- c) Al solicitar permiso en el área para una reestructuración se debe adjuntar primeramente un análisis exhaustivo de los procesos análisis de procesos organizacionales retrospectivo y prospectivo, los mismos que demostraran por medio de recomendaciones que mejoren el funcionamiento.
- d) En lo posible la compañía se limitara a realizar creaciones de puestos de trabajo o nuevas unidades en la organización , sin embrago en caso de que se demuestre que sea necesario y factibles en la medida que conlleve a una mejora dentro de la organización se podrá solicitar previo estudio

existente y que los costos de tecnología, calidad, y oportunidades sean beneficiosos para la empresa.

- e) La Gerencia o representante legal y/o contador, en el mes de Enero de cada año presentará un estudio actualizado de los procesos de la organización, a los accionistas para análisis y de ser el caso proceder a realizar cambios en la estructura organizacional de los departamentos; para mantener la adecuada estrategia y entorno. Siempre que los manuales, procedimientos y reglamentos estén al alcance de cada empleado o colaborador de la organización con el fin de que puedan ser renovados en caso de obsolescencia.

DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La Administración de la compañía en su matriz ejecutara que cada sucursal disponga de apoyo siempre que se solicite por escrito y está dirigida a los administradores o Gerente General. La asignación de recursos económicos se entregara dependiendo de las necesidades y demanda que se tengan en la venta del local y este presentara el crecimiento económico a contabilidad.

PROYECTOS Y PROCESOS

- a) Todos los departamentos y áreas de la compañía deberán estar interconectados con los procesos que se realizan en la empresa evitando de esta forma la duplicidad de atribuciones, funciones o actividad de la organización evitando retrasos innecesarios.
- b) Cada departamento independientemente de cada proceso debe contar con un responsable o jefe de área que será quien responda la eficacia y eficiencia del los procesos de su área de trabajo.
- c) La Administración, mediante disposición Administrativa nominará a los jefes de aéreas, quienes tendrán todo el apoyo de las personas anexas al departamento, para el cumplimiento de sus objetivos.

En lo posible podrá crear equipos de trabajo de manera temporales o permanente, para la solución de asuntos específicos ya sea en problemas

administrativos u operativos, en todos los casos definirá los jefes de cada departamento con el fin de desarrollar de mejor forma los procesos y cumplir los objetivos trazados.

PROGRAMAS Y PLANES DE LA EMPRESA

- a) En el mes de Enero de cada año, Gerentes y Jefes departamentales presentarán el Plan Operativo de su área en función del Plan Estratégico, junto al presupuesto del año siguiente. Posteriormente y en forma trimestral presentarán informes de avance de gestión al Gerente general de sus respectivas actividades y resultados. Dichos informes serán puestos en conocimiento del Directorio.
- b) Los planes, programas y presupuestos de la compañía se realizarán en base al Plan Estratégico de la Compañía.
- c) El desarrollo de presupuesto y proyectos de la compañía, incluido la adquisición de nuevas líneas de productos y/o servicios deberá obedecer a un proceso de planeación integral de estrategias que garantice su continuidad, culminación y rentabilidad favorable en la organización.

POLÍTICA INTERNA

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Es política de Sabijoux S.A. mantener informados a sus colaboradores sobre las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos, Estructura y Procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos en vigencia.
- b) Se deben publicar los documentos organizacionales aprobados con la leyenda "Vigentes" para que los usuarios dispongan de todos aquellos que les son necesarios para el desempeño de sus funciones, los cuales podrán consultar imprimir o copiar. De igual manera, se publicarán los documentos

organizacionales no aprobados identificados con la Leyenda “Borrador” para que el anteproyecto o proyecto circule con suficiente antelación a todas las dependencias para que emitan sus criterios, con vistas a considerar otra visión del proceso.

- c) La estructura de la documentación está integrada de la siguiente manera:
 - 1. Las Políticas y de éstas se derivan los siguientes niveles de la documentación.
 - 2. Lo integran los Reglamentos Internos.
 - 3. Se constituye por los Procedimientos y Manuales de Funciones que deben contenerlas instrucciones de trabajo en forma detallada para realizar una actividad.
- d) Los Jefes de cada departamento, son los responsables de que en su área operativa, se documenten sus principales actividades y procesos, ya que tienen la autoridad para organizar, controlar, ejecutar y asegurar el cumplimiento de las aplicaciones.
- e) El responsable de cada proceso, está a tener la documentación asociada que se pueda revisar, mantener y demostrar la correcta ejecución del proceso asignado con eficacia, eficiencia y que haya generado rentabilidad directa o indirectamente
- f) El Gerente de la compañía debe asegurar que los manuales de procedimientos sean revisados y actualizados al menos una vez al año.
- g) La elaboración de los Manuales de Procedimientos será responsabilidad de los jefes departamentales, las que utilizarán el formato aprobado por la Presidencia y/o Gerencia General.
- h) Una vez aprobadas las políticas, Manual de funciones y reglamentos por el Gerente General de la compañía, deberán ser entregados a Recursos Humanos quien será la encargada de repartir y difundir a los empleados y a todos quienes lo soliciten.

POLÍTICA SALARIAL

PROPÓSITO: Con el fin de tener un sistema de remuneración equitativo para los empleos y organización, que motive las labores eficazmente y que permita el cumplimiento de los objetivos y metas de la Compañía.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

a) El sistema de remuneración de la organización obedecerá al modelo nacional aceptado y su valoración estará de acuerdo con el mercado

Laboral local del sector de bisutería y accesorios en general.

b) Se procurará establecer un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de objetivos y metas.

c) La estimación de alza salarial se realizarán como consecuencia de la evaluación de desempeño y la situación financiera de la empresa, se exceptúan las disposiciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y ministerio de Relaciones Laborable (MRL) en base al código de producción y que sean aplicables a la Compañía. La Administración deberá propender al cumplimiento de índices internacionales en la relación gastos de personal versus ingresos netos totales.

d) Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y en función de su costo- beneficio; y deberán ser autorizados por el Gerente General y/o por el contador con la responsabilidad de buen criterio y que haya recibido la debida autorización del Gerente

e) Bajo ningún concepto se pagarán horas extras a personal de confianza: Contador, Jefes departamentales, vendedores comisionistas Asistentes de gerencias y otros que el gerente considere de Confianza.

f) Los empleados sometidos a condiciones y horarios especiales de trabajo, de acuerdo a normas internacionales del trabajo, no podrán laborar horas extraordinarias y/o suplementarias a fin de precautelar su salud y bienestar.

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

PROPÓSITO: Establecer normas que se apliquen a las actividades de contratación y selección del recurso humano que permitan escoger personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos de la Compañía y a los perfiles establecidos en el Manual de Funciones de cada puesto de trabajo para alcanzar sus objetivos estratégicos y asegurar su futuro desarrollo.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente “Requerimiento de Personal”, el mismo que deberá estar firmada por el Gerente y/o Gerente Comercial. Esto será aplicado en los casos de existir vacantes, posibles reemplazos o la creación de nuevos puestos en cualquier departamento. El responsable y/o jefe de recursos Humanos aprobará los requerimientos de personal, en base a la documentación que justifique la decisión de contratar. En el caso de creaciones de un nuevo puesto, deberá además adjuntar un documento firmado por la gerencia General o comercial de aprobación
- b) En caso que se genere una vacante, se tendrá primeramente preferencia al personal estable de la Compañía, que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso y solicitud del interesado al jefe de Recursos humanos y por escrito. En caso de que ninguno dentro de la organización se ajuste al perfil o nadie haya solicitado la oportunidad del puesto de trabajo y que demuestre su capacidad para el puesto, se buscarán fuentes de reclutamiento externo.
- c) No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- d) Para la incorporación de personal en Jefaturas, previamente, el Jefe de Recursos Humanos confirmará con la Gerencia la existencia del cargo dentro del organigrama aprobado por Gerencia General.

- e) Se podrán reemplazar vacantes únicamente en aquellos cargos que ejecuten labores técnicas.
- f) La contratación de personal nuevo deberá ser efectuada preferentemente bajo la modalidad de contrato a prueba por tres meses y/o contrato por hora.
- g) En todo contrato de trabajo se establecerá la obligatoriedad de que vencido el plazo convenido, el empleado se comprometa a no ingresar a su lugar de trabajo sin autorización expresa del Gerente general. Los modelos de contratos de trabajo a utilizarse en la empresa deberán previamente ser aprobados por el Gerente y revisado por el jefe de Recursos Humanos.
- h) Solo se aceptarán reingresos de ex empleados o trabajadores por aprobación de la Gerencia General.
- i) La elección del candidato a ser contratado será solicitado por el jefe de recursos Humanos pero la contratación será exclusiva del jefe del departamento, quién será el encargado de tomar la decisión en base a la información provista por el proceso de selección respectivo.
- j) El desarrollo de los colaboradores de la organización es vertical y horizontal, por lo que se procurará la rotación en diferentes puestos y cargos del mismo nivel ocupacional, y de esta forma poder favorecer la polivalencia de los colaboradores y enriquecer sus conocimientos y competencias profesionales, generando de esta forma bases sólidas y amplias para el desempeño futuro de quienes sean promovidos.
- k) Los Perfiles y desenvolvimiento de cada empleado determinaran si es posible determinar un ascenso cuando las necesidades y estructuras de la empresa se satisfagan con el potencial de eficiencia y eficacia demostrado y a su vez demuestra toda su jerarquía para posiciones de mayor responsabilidad, siempre que cumplan los requisitos académicos y de experiencia exigidos en el nuevo cargo.
- l) La administración, por medio de Gerentes y Jefes efectuará un por lo menos una vez cada dos años una evaluación de desempeño y esta deberá ser entregada en el mes de enero teniendo relación directa con el

grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, para lo cual se aplicará la evaluación por objetivos cumplidos y resultados alcanzados en todas las áreas de la empresa. Esto servirá de base imprescindible para ascensos.

- m) Todo ascenso incluirá la remuneración del nuevo cargo, de acuerdo a las políticas salariales vigentes y apegadas al Ministerio de Relaciones Laborales con el código de la producción.

POLÍTICA DE VACACIONES

PROPÓSITO: Administrar correctamente con directrices la planificación de las vacaciones de todos sus colaboradores, para poder dar a cada empleado sus vacaciones anuales como indica el código de trabajo en derecho del trabajador, y sobre todo que asegure que en la ausencia temporal no cause ningún retraso en el resto de las funciones administrativas y operativas de la organización

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Recursos Humanos realizara como parte de sus funciones un cronograma anual del goce de vacaciones de cada trabajador de la compañía con el fin de que estas ausencias no minimicen la estrategia empresarial.
- b) Cuando el trabajador tenga la imperiosa necesidad o este imposibilitado de hacer usos de sus vacaciones en las fechas establecidas por el cronograma de recursos humanos, el jefe inmediato y el trabajador deberán acordar una nueva fecha de goce de las mismas y comunicarlo a Recursos Humanos por lo menos con 7 días de anticipación. Cuando el requerimiento sea de carácter urgente el jefe del departamento deberá solicitar y por escrito al gerente general la aprobación y de esta forma se podrá compensar en dinero por vacaciones no gozadas teniendo pendiente para el uso de los mismo para el próximo año cuando se realice un nuevo cronograma de parte de recursos humanos teniendo en cuenta este particular.

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

PROPÓSITO: Se debe implementar y de forma anual la capacitación a los trabajadores con el objetivo de mejorar la calidad del desarrollo interno y externo de la compañía con el propósito de contar con el mejor recurso humano dentro de la organización y que contribuyan beneficios económicos y sociales.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El personal recibirá capacitación constante para de esta forma mejorar la atención a nuestros clientes, priorizando los objetivos estratégicos de la organización, los colaboradores tendrán el adiestramiento acorde a las actividades y necesidades del departamento en el que brinda sus servicios y que mejore su capacidad intelectual.
- b) En el caso de Maestrías, Doctorados, postgrado o Programa Superior, la Organización cubrirá un porcentaje del mismo siempre que el funcionario con esta carrera mejore las funciones de las necesidades que tiene la compañía, para estos casos existirá un convenio que permita devengar la beca que se le ha otorgado al trabajador esta oportunidad se le otorgará solo una sola vez a cada empleado
- c) Los empleados que quieran participar en las capacitaciones deberá estar comprometido con los estudios y aprobarlos en caso de no hacerlo deberá entregar los valores de la beca otorgada por la empresa solo en casos especiales o fortuitos donde la compañía tenga conocimiento de la fuerza mayor por la no aprobación podrá determinar el gerente general no estimar la devolución del desembolso por parte de la empresa.

2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y DE TECNOLOGIA

PROPÓSITO: Mejorar los procedimientos en la administración interna apoyando la optimización de la producción y comercialización de los bienes adquiridos para la venta y tecnología de uso administrativo.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

ASPECTOS GENERALES

- a) El área de informática (proveedor externo) tiene la responsabilidad de controlar y llevar un manejo adecuado de cada modulo del sistema
- b) El mantenimiento técnico preventivo de todos los activos de infraestructura de tecnología de información de la Compañía, deberá ser realizado por una compañía contratada.
- c) Los activos informáticos de misión crítica tales como servidores, equipos de computación, etc. deberán estar ubicados en áreas que cumplan con los requerimientos de seguridad física, condiciones ambientales (aire acondicionado, control de humedad, etc.) apropiados, alimentación eléctrica controlada y regulada, servicio de energía eléctrica ininterrumpida, detección y alarmas contra incendios, etc.
- d) El software de uso en la empresa provendrá de dos posibles fuentes:
 - Adquisición
 - Desarrollo local
- e) Todo el software instalado en Sabijoux S. A. deberá estar legalmente. No se permitirá la instalación de software piratas o que no conste con la respectiva licencia de uso.
- f) El software adquirido siempre deberá tener licencia legal. Este tipo de software deberá tener catalogo de instalación el cual deberá ser usada por el personal externo que entrega soporte computarizado- técnico. Ya demás la exigencia de entrenamiento para el uso factible del mismo a las personas que se deben capacitar.

- g) Los responsables del área son los únicos que podrán interactuar con las personas que brindan el servicio de informática para solicitar el cambio y exponer su necesidad.
- d) Se llamara a los proveedores de informática y evaluará los requerimientos de cambios y procurará atenderlos todos, siempre y cuando sean razonables, necesarios y justificados, no causen inconveniente para la empresa.
- e) En caso de discrepancias la decisión final de aplicar los cambios solicitados su priorización será del Gerente General.
- f) Será responsabilidad del personal de cada máquina mantener activo, vigentes sus licencias y actualizado todo el software de protección tal como antivirus, antispam, detección de intrusos, etc., que protejan las instalaciones y activos informáticos de Sabijoux S. A.

3.- POLÍTICA COMERCIAL Y VENTA

PROPÓSITO: Las políticas Comerciales y de ventas tendrán como propósito mejorar la atención de las necesidades de nuestros clientes .

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Gerencia deberá tener como objetivo potenciar el área Comercial y de venta, para que este se pueda constituir en pilares que ayuden a tener un futuro prometedor para la organización y poder posicionarse del mercado versátil del país.
- b) El marketing de SABIJOUX S.A. debe estar enfocado en los clientes potenciales y de diferente consumos de la línea de productos que vendemos así como también quienes consumen los sustitutos siempre buscando mejorar la imagen externa de la compañía o difundir información relevante para nuestros clientes.
- c) La compañía debe explotar todo tipo de publicidad siempre y cuando no atente contra la moral ciudadana, su imagen e intereses de las compañías,

para lo cual la administración deberá establecer las condiciones comerciales y operativas.

- d) La campaña publicitaria como descuentos promoción y auspicios se realizaran con una estrategia comercial de la empresa toda la publicidad será autorizada y aprobada por Gerencia General o Comercial, siempre que cuenten con el estudio técnico.
- e) La empresa analizara las tarifas acorde a como estarán proyectadas estas ventas para que sea aprobada esta publicidad antes que se entregue y se firme un contrato de trabajo con el diseñador y/o radio o televisión , periódicos, revistas , etc. publicitaria, previas a la realización de la orden de trabajo, contrato o acuerdo.

4. POLÍTICAS OPERACIONALES

POLÍTICA DE OPERACIONES

PROPÓSITO: Las actividades operacionales deberán estar siempre con un plan estratégico con lineamientos que mejoren las estrategias tanto financieras, de ventas como de inventarios cumpliendo sus expectativas.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Las actividades operativas o técnicas son programados de acuerdo a las necesidades con lo establecidas en un plan estratégico de trabajo coordinado.
- b) La Gestión y Administración de la venta de Bisutería deben ser, durante los 360 días del año.
- c) Cualquier cambio en las operaciones de la empresa se deben realizar cuando estos no generen impacto o que perjudiquen Todos los trabajos operativos o de gestión ya sea dentro del área o de otra.
- d) Los errores en las áreas operativas como bodega se deberán evitar con el fin de que los clientes encuentren satisfacción y confianza de que recibirán los productos solicitados y en el menor tiempo posible.

- e) La Administración de Sabijoux S.A. prioriza la satisfacción de los clientes esto también ayudara a la organización mantener una buena rentabilidad de los segmentos de negocios tradicionales y fomentando nuevas líneas de productos, que permitan ampliar su cartera de ingresos y poder maximizar los nichos de mercado.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- a) Brindar especial atención y prioridad a los clientes, sean estos mayoristas o minorista o consumidores finales, cuya facturación y recaudación generen el mayor porcentaje de ingresos en la compañía y satisfacción al cliente.
- b) Se deberá contar con los procesos y mecanismos necesarios a fin de garantizar una orientación de créditos que permitan dar la correcta categorización a los clientes Mayoristas.
- c) La facturación de los productos deberá ser realizada por cliente, para lo cual la compañía adecuará sus sistemas informáticos y procesos en el menor tiempo posible.
- d) La Administración definirá estrategias que puedan ser sostenibles en el tiempo, desarrollando interrelaciones con empresas o unidades de negocios afines, que agreguen valores a los productos comercializados que son entregados a nuestros clientes y que generen satisfacción y elegancia al consumidor.

PRODUCTOS TRADICIONALES

- a) La Gerencia Comercial será la encargada responsable de los procesos de comercialización (pre-venta, venta y post-venta) de todos los productos y servicios que la Compañía posee.
- b) Para suministrar al cliente de nuevos productos estos deberán a estar al día en sus pagos cumpliendo las políticas de cobranza solo en excepciones podrán ser aprobadas y estas deberán contar con la firma de Gerencia general.

TASAS Y TARIFAS

- a) Con el objeto de mantener competitivo a Sabijoux S.A. frente a la competencia la Administración presentará para aprobación del Directorio las tarifas, tasas y porcentaje de descuentos para los distintos clientes que tiene la empresa en función del mercado siempre y cuando se asegure una adecuada rentabilidad para la compañía.
- b) La administración deberá presentar su propuesta para el cambio de precios en los productos y que estos ya estén registrados en el sistema por lo menos 48 horas antes, para la tienda del local para de esta forma realizar el cambio de codificaciones de cada producto en percha y en bodega de los puntos de venta minorista.
- c) La Administración propenderá a implementar la operación de un Call Center, para atender en forma ágil y oportuna a nuestros clientes, el mismo que podrá servir para que se comunique con el área que desee comunicarse.
- d) La Administración siempre buscara el mejoramiento de las estrategias que ayuden a optimizar los despacho y entrega oportuna a los clientes tanto la parte administrativa y operativa deberán realizar el trabajo coordinado con el fin de dar agilidad a cada ejecución para ello los supervisores deberán realizar análisis de los colaboradores de manera bimestral los mismos que se deberán ver gratificados quienes tengan una evaluación optima de al menos el 95%.

5. POLÍTICAS FINANCIERAS

POLÍTICA DE PRESUPUESTOS

PROPÓSITO: el presupuesto se lo establecerá como parte de las herramienta financieras que permita a la empresa planificar, mejorar y optimizar el uso de los recursos financieros, desarrollando actividades que permitan contar con bases

sólidas que le permitan medir el esfuerzo y grados de logros para el cumplimiento de cada departamento o área de la compañía

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La proyección de Flujo de Efectivo, Estados de Resultados Integrales Y Punto de Equilibrio son parte fundamentales para poder determinar el presupuesto anual de la empresa.
- b) La ventas anuales proyectadas se generaran conservadoramente y de acuerdo a el histórico pasado y con las estrategias empleadas para el año actual.
- c) El plan de negocios de ser actualizado que pueda soportar adversidades externas y que contenga alternativas comerciales que permitan generar los ingresos presupuestados estimados para el periodo.
- d) Antes de realizar cualquier presupuesto deberá existir un análisis previo de las cifras mostradas en el mismo, caso contrario no serán aceptadas.
- e) Las inversiones se tendrán en cuenta en base a que se pueda disminuir en lo posible los costos de los productos, incremento de línea de mercadería y satisfacción de los clientes por el servicio brindado por el recurso humano.
- f) Los austeridad de la empresa dependerá mucho de los factores externos de los impuestos inflación del país y en que podría afectar a la empresa..
- g) Los proyectos que se generen en Sabijoux S.A. y que estos superen los \$5000 dólares de inversión deberá contar con un plan estratégico, y de proyección que incluya cual sería su factibilidad
- h) Cualquier posible incremento en el presupuesto anual que se haya realizado en la empresa debe corregirse en el mes subsiguiente por el jefe de área que género el exceso.
- i) La empresa con sus personal deberán concientizar y buscar estrategias que ayuden a reducir los gastos innecesarios para mejorar el nivel de rentabilidad y de liquidez.

POLÍTICA DE COBRANZA DE CARTERA CORRIENTE Y ANULADA

PROPÓSITO: Mejorar la recuperación de cartera tanto corriente como vencida y estimar incrementar liquidez de la compañía analizando cada cliente para reducir el margen de créditos de quienes no generan confiabilidad.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Administración deberá implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de su cartera.
- b) La política de cobranza tendrá una política externa a este contenido que será el que se aplique dentro de la compañía (véase Manual de políticas y procedimientos de Cobranzas)

POLÍTICA DE PAGOS

PROPÓSITO: El cumplimiento oportuno a los proveedores de adquisiciones de bienes y servicios contraídos de la empresa deberán estar guiados por parámetros que nos ayuden a contar con liquidez suficiente para cancelar las deudas vencidas a los proveedores.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Los proveedores son las personas jurídicas y naturales y/o instituciones que tengan firmado un contrato previo de bienes o servicio entregados por ellos y aceptados por Sabijoux S.A.
- b) Todas las áreas que realicen contrataciones y que generen compromisos de pago a la compañía serán responsables por la correcta y adecuada generación de obligaciones y la eficiente utilización de los recursos contratados, bajo un análisis costo/beneficio, buscando siempre privilegiar los intereses de la empresa.
- c) La Gerencia podrá optar por los mecanismos de pago más convenientes, tomando en cuenta para ello, la seguridad, transparencia, fecha de ingreso

de la solicitud de pago, de ser el caso y agilidad de los procedimientos y procesos internos y externos.

- d) Todo pago que realice la compañía deberá fundamentarse en obligaciones contraídas por los funcionarios responsables, que previamente hayan cumplido con lo dispuesto en el literal a de políticas de pagos; que aseguren los correspondientes soportes del mismo
- e) Todo pago deberá tener su correspondiente firma de autorización de quien ingreso la factura, quien solicito el bien o servicio, firma del contador de autorizado y firma del gerente general de aprobado.

6. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

POLÍTICA ADMINISTRATIVA

PROPÓSITO: Implementar directrices que le permitan a la compañía contar con la logística necesaria para proveer a su personal de un adecuado ambiente de trabajo y los servicios necesarios para el normal desarrollo de sus actividades, asegurando la provisión oportuna de equipos y suministros de oficina y preservando el buen estado de conservación y de seguridad de las instalaciones con que cuenta la empresa.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La compañía de seguridad contratados deberán incluir, brindar un servicio externo que soluciones las necesidades de la empresa.
- b) Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de SABIJOUX S.A. deberán recibir el mantenimiento respectivo a efectos de precautelar su buen estado de presentación y conservación.
- c) Los bienes muebles que originen gastos y no beneficios se los dará de baja para su posterior remate y en caso de no poder venderse se donara a instituciones sin fines de lucro.

- d) Los bienes de la compañía, excepto aquellos que hayan sido dados de baja, deben estar asegurados a base de avalúos reales con pólizas anuales.

POLÍTICA DE COMPRAS

PROPÓSITO: Establecer la logística adecuada para que la compañía pueda disponer oportunamente de los bienes de Bisutería en general, materiales e insumos indirectos.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Gerencia Comercial y general son los únicos encargados en la adquisición de bienes para la venta, excepto que ellos mediante un escrito entreguen la autorización que adquieran productos otros colaboradores de la empresa.
- b) Los únicos funcionarios autorizados a emitir órdenes de compra son el Gerente General, Gerente de Comercialización Asistente de Gerencia, Recursos Humanos y Contador bajo su responsabilidad de aprobación.
- c) Para realizar compras se deberá tomar en consideración el precio, plazo de entrega, calidad, garantía, marca, procedencia, confiabilidad y experiencia del proveedor y plazo del pago.
- d) Los procesos de compras de materiales e insumos para las áreas administrativas y atención al cliente se los efectuará trimestralmente, salvo casos en que el requerimiento sea emergente.
- e) Para la adquisición de cualquier tipo de suministros, equipos y materiales, se procurará conseguir el menor precio y las mejores condiciones de pago. Los procesos deberán iniciarse una vez aprobado por gerencia.
- f) Se deberá contar con un listado de precios referenciales actualizados de los bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento de aires, etc.

7. POLÍTICAS JURIDICAS

POLÍTICA JURÍDICA

PROPÓSITO: Permitir a la compañía que los actos y hechos que se generen y tengan efectos jurídicos, cuenten con el soporte legal adecuado; y, a sus administradores tener la debida asesoría legal al momento de tomar las decisiones en el ejercicio de sus funciones.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

DE LA GESTIÓN JURÍDICA

- a) La administración deberá orientar su gestión a la profesionalización y especialización de colaboradores externos contratados, en las distintas ramas del derecho.
- b) Se deberá dar especial atención al estudio de los aspectos relacionados con las regulaciones nacionales e internacionales del sector privado.
- c) La administración dotará de los recursos financieros para el pago de las tasas y gastos en los procesos judiciales a través de mecanismos que permitan tiempos de respuesta oportunos.

DEL ESTUDIO JURÍDICO

- a) Las consultas jurídicas deberán ser motivadas y fundamentadas en el ordenamiento jurídico vigente y, absuelto con oportunidad luego de haber recibido la información necesaria.
- b) Los informes absolviendo consultas o emitiendo criterios jurídicos que tengan relación con intereses de proveedores de Sabijoux S.A. serán puestos en conocimiento de aquellos, únicamente por los canales regulares, establecidos en la constitución, ley, reglamentos y documentos contractuales.
- c) La administración facilitará las herramientas para realizar estudios jurídicos y absolver consultas jurídicas necesarias, a través de textos, medios magnéticos y electrónicos.

DE LAS CONTRATACIONES

- a) En caso de contrataciones excepcionales con abogados o estudios jurídicos externos los montos a pagarse se establecerán tomando en consideración las etapas del proceso judicial o administrativo a iniciar. El monto de los honorarios profesionales serán establecidos considerando la cuantía y complejidad del proceso a iniciar, teniendo en cuenta la relación que, a mayor cuantía será menor el porcentaje y a menor cuantía mayor porcentaje.
- b) Los contratos de prestación de servicios profesionales con abogados o estudios jurídicos externos deberán incluir una cláusula que le permita a la compañía terminarlos unilateralmente en cualquier tiempo y sin derecho a indemnización alguna; se deberá reconocer tan solo el valor que hubiere devengado por el trabajo efectivo realizado.

8. POLÍTICAS DE AUDITORÍA

POLÍTICA DE AUDITORÍA Y CONTROL

PROPOSITO: Definir las bases para un adecuado control y seguimiento de las operaciones técnicas, financieras y contable-administrativas de Sabijoux S.A., orientado a precautelar la correcta administración de los recursos, y el cumplimiento de la constitución, normas internacionales, leyes , reglamentos y resoluciones aplicables, de acuerdo a la naturaleza legal y estatutaria de la compañía.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La contratación de auditoría externa será responsable de la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, informáticas, administrativas y financieras, su campo de acción y responsabilidades se centrará en la vigilancia de la correcta aplicación de las políticas, normas, reglamentos y procedimientos en todas las demás áreas de la empresa.

- b) Los auditores externos elaborará anualmente un programa de auditoría para las áreas de Sabijoux S.A, especialmente para aquellas que tienen directa relación con el manejo de los recursos financieros, físicos y técnicos de la compañía; el mismo contemplará también actividades de revisión y arqueos sorpresivos de fondos, rotativos, cajas, y en general en todas las oficinas donde se realice recaudación de fondos.
- c) El área de auditoría también efectuará auditorías especiales en caso de la solicitud de la Gerencia General o en una reunión del directorio por unanimidad de sus socios en puestos específicos. En caso de solicitar solo un socio por su cuenta deberá solicitarlo por escrito a gerencia general y los gastos correspondientes a esta auditoría serán de responsabilidad del solicitante.
- d) La auditora contratada deberá realizar revisiones y evaluaciones de la situación de los contratos celebrados por Sabijoux S.A. en particular a aquellos que involucra riesgos y complejidades de administración y manejo de recursos económicos.
- e) Como parte de los servicios de la compañía de auditoría externa deberá mantener informados al Gerente General y jefe de área del resultado de sus auditorías con las recomendaciones y la determinación de responsabilidades aplicables a las auditorías practicadas.
- a) La firma auditora podrá realizar revisión de los estados financieros desde el segundo semestre de cada año con el fin de reportar cualquier inquietud que tengan los mismos para correcciones sobre el proceso en marcha y también detectar posibles riesgos dentro de la organización.
- b) Los jefes departamentales podrán solicitar auditoría externa al Gerente General en caso que sientan que compañeros están realizando desvío de activos dentro de la organización a fin de que la contratación se realice en forma oportuna y permita a la Compañía contar con el informe respectivo dentro de los plazos establecidos por ley.
- c) El Departamento de Contabilidad deberán coordinar con la Firma de Auditores contratados, todos los procedimientos y entrega de información

que sea requerida para el adecuado cumplimiento de las labores de auditoría.

- d) Igualmente, todas las áreas, deberán entregar la información que le sea solicitada por los auditores externos, en forma obligatoria, dentro de los plazos establecidos, de tal forma que el proceso se cumpla conforme al cronograma de auditoría correspondiente.
- e) Los Firma auditora colaborara con un auditor permanente en meses específicos para que realice el seguimiento de las recomendaciones y si estas están siendo aplicadas por los empleados de la empresa.
- f) La administración y en general toda la compañía deberán asegurarse de que la información contable y operativa entregada a los auditores externos hayan cumplido con las normas contables y operativas adecuadas, de manera que el informe que elaboren los auditores externos contenga una opinión limpia.


Aprobado por:

Bahjat Nader Bucaram
Gerencia General

Realizado por:

Beatriz Portilla/ Alex Ríos
Asesores

ANEXO III

	MANUAL DE PUESTOS - POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión Nº: 03
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CODIGO: MPR-COB 01	PROCEDIMIENTO PARA: CREACION DE PROSPECTOS	Página:

MPR-COB 01: CREACIÓN DE PROSPECTOS.

OBJETIVO: Ingresar datos de las personas naturales o jurídicas que operan por primera vez con la Empresa para la asignación de un código de prospecto mediante el sistema.

ALCANCE: Crédito y Cobranza, Comercialización (Call Center y Vendedores)

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del Operador de Call Center, confirmar el nombre y dirección del domicilio del propietario del negocio o del representante legal; razón social, dirección y teléfono de la Empresa, conforme lo descrito en la Solicitud de Crédito, previo a la creación de los mismos en el sistema; y en caso de que los prospectos sean solicitantes de crédito, deberán ingresar adicionalmente, sus referencias comerciales y bancarias.
2. Los formularios de "Solicitudes de Crédito", serán remitidos diariamente al inicio de la jornada por el Gerente de Cobranzas, a los Operadores de Call Center, adjunto memorando de entrega-recepción de documentos.
3. Es responsabilidad del Operador de Call Center, devolver al final de la jornada, al Gerente de Cobranzas los formularios de "Solicitud de Crédito" de las personas que han sido ingresadas al sistema, adjuntando memorando como constancia de lo entregado.

4. Los formularios de “Solicitud de Crédito” que no se lograron verificar debido a que no responden en el teléfono indicado por el prospecto, serán conservados por el Operador de Call Center para volver a insistir al día siguiente.
5. Cuando al día siguiente no se logre realizar la confirmación telefónica de datos después de varios intentos, el Operador de Call Center deberá entregar al Cobrador las Solicitudes de Crédito de los prospectos para su verificación en el sitio, mediante memorando de constancia.
6. Es responsabilidad del Cobrador, devolver al Operador de Call Center, los formularios de “Solicitud de Crédito” que se verificaron en el sitio exitosamente, para el ingreso de los prospectos.
7. Es responsabilidad del Cobrador, entregar al Gerente de Cobranzas, los formularios de “Solicitudes de Crédito” de prospectos que no se lograron contactar en el sitio, porque la dirección es incorrecta o no está completa, para su respectivo archivo en la carpeta de “Solicitudes de Crédito Rezagadas”.
8. Cuando se produzca una venta de mostrador a prospectos que llegan a Sabijoux S.A. por primera vez, será responsabilidad del Asistente de Ventas (Guayaquil) realizar el ingreso de dicho prospecto al sistema, e indicarle los requisitos para ser cliente de la Empresa.

PROCEDIMIENTO:

Operador de Call Center

1. Recibe del Gerente de Cobranzas formularios de “Solicitudes de Crédito” de personas naturales y jurídicas, adjunto memorando de entrega – recepción de documentos.
2. Verifica que la cantidad de formularios de “Solicitud de Crédito”, coincida con la cantidad descrita en memorando, caso contrario indica novedad al Gerente de Cobranzas, para su corrección respectiva.
3. Consigna en memorando visto bueno de recepción y devuelve al Gerente de Cobranzas.
4. Realiza llamada al solicitante, y procede según el caso:

- 4.1. Si contacta al solicitante, confirma datos descritos en formulario “Solicitud de Crédito”.
 - 4.1.1. Si los datos son correctos, sigue al paso 10.
 - 4.1.2. Si los datos son incorrectos, separa el formulario de “Solicitud de Crédito”, anota la novedad en la parte inferior de la solicitud, en el campo de “Observaciones”, y sigue al paso 12.
- 4.2. Si no se logra contactar con el cliente, separa el formulario de “Solicitud de Crédito”, anota la novedad en la parte inferior de la solicitud, en el campo de “Observaciones”, sigue al paso 5.
5. Elabora memorando de entrega – recepción de documentos, y entrega al Cobrador adjunto a los formularios de las “Solicitudes de Crédito” de prospectos no contactados.
6. Obtiene acuse de recepción en memorando, como constancia de la entrega de los formularios.

Cobrador

7. Visita el sitio indicado en el formulario de “Solicitud de Crédito”, como dirección del solicitante, y procede según el caso.
 - 7.1. Si ubica al prospecto, confirma datos, y de ser necesario los detalla en el campo de Observaciones de la “Solicitud de Crédito”, y sigue al paso 8.
 - 7.2. Si no ubica al prospecto en el sitio, registra la novedad en el campo Observaciones de la “Solicitud de Crédito”, y sigue al paso 9.
8. Devuelve al Operador de Call Center, los formularios de “Solicitud de Crédito” con datos confirmados. Pasa al numeral 10.
9. Devuelve al Gerente de Cobranzas, los formularios de “Solicitud de Crédito” de prospectos no localizados en el sitio. Pasa al numeral 14.

Operador de Call Center

10. Ingresar datos del prospecto, y registrar los nombres de las referencias comerciales (casas comerciales) y bancarias en el caso de personas que solicitan crédito, conforme lo descrito en el formulario de “Solicitud de Crédito”.

No ingresa comentarios ni calificación alguna, sino exclusivamente los nombres de las mismas.

11. Registra en el formulario de “Solicitud de Crédito” el código asignado por el sistema.
12. Elabora memorando de entrega – recepción de documentos, indicando la cantidad de formularios verificados exitosamente y de los que registran dirección incorrecta.
13. Remite al Gerente de Cobranzas formularios de “Solicitud de Crédito”, adjunto memorando. Pasa al numeral 14.

Gerente de Cobranzas

14. Recibe los formularios de “Solicitudes de Crédito”, junto con el memorando, verifica conformidad de lo recibido, consigna en memorando acuse de recibo y lo devuelve al Operador de Call Center.
15. Separa los formularios de “Solicitud de Crédito” verificados exitosamente, para confirmación de referencias comerciales y bancarias. Ver Procedimiento COB 02 Revisión y Análisis de Solicitudes de Crédito.
16. Archiva los formularios de “Solicitudes de Crédito” de clientes con dirección incorrecta o de los no ubicados en el sitio, en carpeta de “Solicitudes de Crédito Rezagadas”.

ANEXOS:


- FL COB 01 Creación de Prospectos.
- Solicitud de Crédito: Anexo #2 FOR SDC 01.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Área de Comercialización: Departamento de Ventas y Call Center.
- Área de Cobranzas.

APROBACIONES:

- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

	MANUAL DE PUESTOS - POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión Nº: 02
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CODIGO: MPR-COB 02	PROCEDIMIENTO PARA: ESTABLECIMIENTO Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DE COBRANZAS	Página:

MPR-COB 02: REVISIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO.

OBJETIVO: Verificar y analizar el comportamiento crediticio que el solicitante mantiene con las empresas comerciales y entidades bancarias referidas en la Solicitud de Crédito, a fin de establecer si es o no sujeto de crédito de la Empresa.

ALCANCE: Crédito y Cobranzas, Presidente Ejecutivo, Gerente de Ventas.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, verificar a nivel nacional que los formularios de “Solicitud de Crédito” estén debidamente elaborados y que tengan anexada la fotocopia de la cedula de ciudadanía en el caso de persona natural y del RUC en caso de ser persona jurídica.
2. Las Solicitudes de Crédito que no cumplan con lo arriba indicado no serán tramitadas; las excepciones deben ser autorizadas exclusivamente por la Presidencia Ejecutiva de la Empresa.
3. Las Solicitudes de Crédito de la sucursal Quito y de provincias, pueden recibirse vía correo tradicional, fax o mediante escaneo de imágenes por correo electrónico.
4. Los formularios de “Solicitudes de Crédito”, serán remitidos diariamente al inicio de la jornada por el Gerente de Cobranzas, a los Operadores de Call Center, para su respectiva verificación de datos y creación de prospectos, adjunto memorando de entrega – recepción de documentos.
5. Es responsabilidad del Operador de Call Center, devolver al final de la jornada al Gerente de Cobranzas los formularios de “Solicitud de Crédito” de los

prospectos ingresados al sistema, adjunto memorando de entrega – recepción de documentos.

6. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, verificar el comportamiento de compra y pago, y el historial crediticio que el solicitante mantiene con las entidades comerciales y bancarias respectivamente.
7. Las Solicitudes de Crédito se aprobarán en función de la exposición de riesgo de la Empresa con el sujeto de crédito, estableciendo los límites de crédito, condiciones de pago (plazo y forma de pago) según el tipo de cliente.
8. El Gerente de Cobranzas podrá ingresar y actualizar los límites de crédito y condiciones de pago del cliente, conforme a lo definido para su nivel de aprobación. Ver Anexo 1 Tabla de Niveles de Aprobación de Crédito.
9. Cuando la información obtenida de las entidades con las que el solicitante mantiene una relación comercial o bancaria, no es suficiente para medir el riesgo en el que podría incurrir la Empresa, el Gerente de Cobranzas podrá aprobar la Solicitud de Crédito, siempre que el cliente respalde su operación de crédito, según el caso que se presente, con cualquiera de los documentos que se detallan:
 - C. P. o C. sin fecha Em. que respalden la totalidad del crédito solicitado,
 - Escrituras de bienes inmuebles vía hipoteca,
 - Garantías bancarias.
10. Las personas que registren un historial crediticio negativo, serán ingresados en el sistema como prospectos con mala calificación, siendo sus Solicitudes de Crédito rechazadas por la Empresa.
11. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, registrar la calificación de los prospectos, mediante el sistema; y, aprobarlo como cliente, una vez que se ha verificado sus referencias comerciales y bancarias.
12. Las Solicitudes de Crédito deben ser revisadas, analizadas, aprobadas o negadas en 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la misma en el Área de Cobranzas, siempre que no haya existido una verificación previa de

los datos del cliente en sitio, en cuyo caso el tiempo se extiende a 4 días hábiles.

13. Toda Solicitud de Crédito debe registrar la firma del Gerente de Cobranzas como evidencia de la revisión y análisis efectuado; y en los casos que aplique, la firma del Gerente Nacional de Ventas o del Presidente Ejecutivo de la Empresa.
14. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, mantener un archivo físico de las Solicitudes de Crédito aprobadas y rechazadas, así como de toda la documentación soporte que respalde este proceso.

PROCEDIMIENTO:

Gerente de Cobranzas

1. Recibe de los Vendedores las Solicitudes de Crédito, personalmente, por correo tradicional, vía fax o por correo electrónico.
2. Verifica que la Solicitud de Crédito tenga anexada la fotocopia de la cédula de ciudadanía o RUC del solicitante.
 - 2.1. Si no tiene anexada la fotocopia de la cédula o el RUC de ser el caso, devuelve al Vendedor responsable la Solicitud de Crédito.
3. Verifica que la Solicitud de Crédito esté debidamente elaborada y que contenga toda la información requerida en la misma, y que los datos del solicitante coincidan con los registrados en el RUC o cédula de ciudadanía.
 - 3.1. Si los datos del solicitante no coinciden, devuelve al Vendedor responsable la “Solicitud de Crédito”, para su respectiva corrección.
4. Agrupa los formularios de “Solicitud de Crédito” y los remite a las Operadoras de Call Center, junto con el original y copia del memorando de entrega – recepción de documentos. Ver Procedimiento COB 01 Creación de Prospectos.
5. Recibe copia del memorando con visto bueno de recepción y archiva como soporte.

6. Una vez concluido el Procedimiento COB 01 Creación de Prospectos, recibe del Call Center los formularios de “Solicitudes de Crédito”.
7. Ingresa al sistema, digita código del prospecto y procede según el caso:
 - 7.1. Si el prospecto creado, es una persona que opera al contado, convierte al prospecto en cliente de la Empresa, y sigue al paso 17.
 - 7.2. Si el prospecto creado, es una persona que va a operar a crédito, sigue al paso 8.
8. Procede a verificar las referencias comerciales y bancarias registradas en el sistema.
9. Solicita telefónicamente a las empresas comerciales, información del solicitante en lo inherente a su comportamiento de compra y pago.
10. Consulta en Internet mediante aplicación MULTIBURÓ, información general de crédito y cuentas bancarias del solicitante. Imprime la información y adjunta a la Solicitud de Crédito del prospecto.
11. Registra en el sistema, en el campo “Verificación de Referencias”, el resultado de la investigación realizada.
12. Analiza la información proporcionada por las empresas consultadas y la obtenida de la aplicación MULTIBURÓ.
 - 12.1. Si la conclusión es que el prospecto no es sujeto de crédito de la Empresa, rechaza la Solicitud de Crédito, mantiene al prospecto con el mismo estado y asigna mala calificación, y realiza paso 15.
 - 12.2. Si la conclusión es que el prospecto es sujeto de crédito, cambia al prospecto como cliente de la Empresa, determina el límite de crédito, forma de pago y plazo a otorgar al cliente, y sigue al paso 13.
13. Verifica si el límite de crédito y plazo establecido para el prospecto está dentro de su nivel de aprobación.
 - 13.1. Si está dentro de su nivel, sigue al paso 16.
 - 13.2. Si no está dentro de su nivel, solicita según sea el caso, al Gerente Nacional de Ventas o Presidente Ejecutivo, su aprobación, sigue al paso Gerente Nacional de Ventas/Presidente Ejecutivo

14. Atiende y analiza conjuntamente con el Gerente de Cobranzas su propuesta, y procede según el caso.

14.1. Si la propuesta del Gerente de Cobranzas es aceptada, registra en el sistema el límite de crédito, forma y plazo; consigna en la Solicitud de Crédito firma de aprobación. Ver Proceso COM 01 Determinación de Precios de Venta, categorización y Descuentos por tipo de clientes / nuevos clientes. Sigue al paso 18.

14.2. Si la propuesta del Gerente de Cobranzas es rechazada, mantiene al prospecto con el mismo estado y asigna mala calificación; y sigue al paso

Gerente de Cobranzas

15. Comunica al Vendedor el rechazo de la Solicitud de Crédito y la archiva en la carpeta de Solicitudes de Crédito Rechazadas; y concluye proceso.

16. Ingresa al prospecto como cliente y registra el límite de crédito, forma de pago y plazo otorgado al mismo.

17. Consigna en el formulario de "Solicitud de Crédito", firma de aprobación respectiva.

18. Archiva formulario en la carpeta de Solicitudes de Crédito Aprobadas.
Concluye
Proceso.

ANEXOS:

- FL COB 02 Revisión y Análisis de Solicitudes de Crédito.

- Solicitud de Crédito: Anexo # 2 FOR SDC 01.


- Tabla de Niveles de Aprobación de Crédito: Anexo # 1.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Área de Cobranzas.
- Área de Comercialización: Departamento de Ventas y Call Center.
- Presidencia Ejecutiva

APROBACIONES:

- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

	MANUAL DE PUESTOS - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión Nº: 03
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CÓDIGO: MPR-COB 03	PROCEDIMIENTO PARA: ESTABLECIMIENTO Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DE COBRANZAS	Página:

MPR-COB 03: ESTABLECIMIENTO Y CONTROL DE PRESUPUESTO DE COBRANZAS.

OBJETIVO: Determinar el presupuesto mensual de cobranzas de la compañía, fijar cuotas de recuperación para cada vendedor; y realizar el seguimiento oportuno de la gestión de cobro.

ALCANCE: Crédito y Cobranzas, Comercialización, Presidente Ejecutivo.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad Gerente de Cobranzas, establecer y elaborar mensualmente el presupuesto de cobranzas a nivel nacional de la Empresa.
2. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, fijar las cuotas de recuperación de valores pendientes de cobro para los Vendedores, Operadores de Call Center y Cobrador; y enviarlas por correo electrónico al Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil) y Gerente Regional Sierra (Quito), con copia al Presidente Ejecutivo de la Empresa.
3. Es responsabilidad de los Vendedores, Operadores de Call Center y Cobrador, cumplir con las cuotas de recuperación presupuestadas por la Empresa.
4. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, realizar semanalmente el seguimiento a la gestión de cobranzas de los Vendedores a nivel nacional y Operadores de Call Center.
5. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, determinar la efectividad de la gestión de cobranza a nivel nacional; elaborar y publicar al final de cada mes el reporte de recuperación de cartera por Vendedores y Operadores de Call Center. Ver Anexo 5 FOR RCV 01 “Reporte de Cobranzas por Vendedor”.

6. Cuando algún Vendedor incumpla con las cuotas de recuperación presupuestadas, será responsabilidad del Gerente de Cobranzas apoyarlo en la gestión de cobro, renegociando cuando sea necesario la deuda del cliente en los términos más favorables para la Empresa.
7. Los Vendedores deberán asegurarse que los clientes con problemas de pago presenten las garantías que cubran el valor de las obligaciones contraídas con la Empresa, en caso de comprobarse que el Vendedor no haya realizado una gestión apropiada de recuperación, y el cliente quiebre, desaparezca del mercado, etc., los Vendedores asumirán el pago de dichas obligaciones, conforme lo establece el Reglamento Interno de la Empresa.
8. Será responsabilidad del Gerente de Cobranzas presentar al final de cada mes, informe al Presidente Ejecutivo de todos aquellos clientes con créditos vencidos desde 90 días, indicando cuales tienen garantías reales y cuales no, para su instrucción acerca de la ejecución de la garantía, o del cobro de los valores a los vendedores asignados a dichos clientes, de ser el caso.
9. En caso de que un cliente presente un vencimiento igual o mayor a 90 días en una o varias facturas, y no presente garantías que cubran dicha deuda, se debitará el valor de la/s factura/s vencidas al Vendedor asignado a dicho cliente, conforme lo estipula el Reglamento Interno de la Empresa. Ver procedimiento AIN 19 Liquidación de Comisiones del Personal de Ventas.
10. El Presidente Ejecutivo es el responsable de definir si se ejecuta la garantía de un cliente con deuda vencida desde 90 días en adelante, en cuyo caso instruirá al Departamento Legal que ejecute las acciones legales correspondientes.
11. El Gerente de Cobranzas emitirá mensualmente el Ranking de los mejores cobradores a nivel nacional, y lo publicará en las carteleras que la Empresa tiene en las diferentes ciudades del país.
12. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, remitir mensualmente al Gerente de Marketing de la Empresa el reporte de recuperación de cartera de los Vendedores de Quito, para su respectiva publicación.

13. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, publicar mensualmente en la cartelera de Guayaquil el ranking de cobranzas de los Vendedores y Operadores de Call Center.
14. El Gerente de Cobranzas, deberá remitir al final de cada mes al Departamento de Recursos Humanos el reporte del resultado de la gestión de cobranza de los Vendedores, Operadores de Call Center y Cobrador, para el cálculo y pago de las comisiones respectivas.

PROCEDIMIENTO:

Gerente de Cobranzas

1. Consulta el listado de las facturas que están pendientes de cobro al cierre del mes, obtiene para su análisis un ejemplar del listado de Quito y uno del listado de Guayaquil, mediante el sistema.
2. Revisa y analiza la información de los listados de “Documentos Pendientes de Cobro” a nivel nacional.
3. Establece las cuotas de cobranza del mes para cada representante de la Empresa. Ver Anexo 3 FOR CCV 01 “Elaboración de Cuotas de Cobranza por Vendedor”.
4. Elabora reporte de cuotas de cobranzas presupuestadas para cada representante de la Empresa, mediante hoja de Excel.
5. Remite por correo electrónico el reporte de las cuotas de cobranzas, al Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil), Gerente Regional Sierra (Quito) y Presidencia Ejecutiva.

Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil)/Gerente Regional Sierra (Quito) / Vendedores / Operadores de Call Center

6. Recibe el reporte las cuotas de cobranza establecidas para el mes, y proceden con la gestión de cobro. Ver procedimiento COB 04 Cobranza Telefónica/ COB 05 Recaudación de Valores.

Gerente de Cobranzas

7. Realiza periódicamente seguimiento de la gestión de cobro de los Vendedores y Operadores de Call Center a nivel nacional.

- 7.1. Si el Vendedor no está cumpliendo con las cuotas presupuestadas, realiza gestión de cobro directamente con el cliente, y acuerda nuevas condiciones de pago de la deuda, y luego sigue con el paso 8.
 - 7.2. Si el Vendedor está cumpliendo con las cuotas presupuestadas, sigue con el paso 8.
 8. Verifica al final del mes, los valores recuperados por cada Vendedor y Operador de Call Center.
 9. Elabora el reporte de cumplimiento de la recuperación de cartera de los Vendedores de Guayaquil/Quito, y Operadores de Call Center, y elabora ranking del mejor cobrador de la Empresa. Ver Anexo 5 FOR RCV 01 “Reporte de cobranzas por Vendedor” y Anexo 4 FOR RKC 01 “Ranking de Cobranzas”.
 10. Remite al Gerente de Marketing por correo electrónico el Reporte de cobranzas de los Vendedores de Quito y el ranking, para su respectiva publicación en la cartelera de la oficina.
 11. Publica el reporte de cobranzas de Guayaquil/ Quito y ranking, en la cartelera del Departamento de Ventas de dicha ciudad.
 12. Imprime al finalizar el mes dos ejemplares del reporte de cobranzas, con los valores definitivos que se han recuperado a nivel nacional.
 13. Remite un ejemplar del reporte de cobranzas al Departamento de Recursos Humanos para el respectivo cálculo y liquidación de las comisiones a cada Vendedor, conforme al plan de incentivos establecido para este efecto, mediante el correo electrónico. Ver Procedimiento AIN 19 Liquidación de Comisiones del Personal de Ventas.
 14. Obtiene en el listado acuse de recibido del Departamento de Recursos Humanos; y archiva en carpeta correspondiente.
 15. Envía reporte de cobranzas con vencimientos mayores o iguales a 90 días al Presidente Ejecutivo.
- Presidente Ejecutivo
16. Recibe reporte y analiza:
 - 16.1. Si el cliente tiene garantías reales, define con el Departamento Legal si se ejecuta la garantía:

16.1.1. Si se decide ejecutar garantía, formaliza decisión mediante envío de correo electrónico al Departamento Legal con copia al Gerente de Cobranzas y al Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil)/ Gerente Regional Sierra (Quito) para que inicie los trámites legales necesarios. Concluye Proceso.

16.1.2. Si decide no ejecutar garantía, comunica al Gerente de Cobranzas su decisión indicando la extensión del plazo para el pago, y solicita que se realice gestión personal del cobro. Ver Procedimiento COB 04 Cobranza Telefónica y COB 05 Recaudación de Valores.

16.2. Si el cliente no tiene garantías reales, decide descuentos de dichos valores al Vendedor asignado a dicho cliente. Envía correo electrónico al Supervisor de Recursos Humanos con copia al Gerente de Cobranzas y al Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil)/ Gerente Regional Sierra (Quito) indicando estas instrucciones, conforme lo estipula el Reglamento Interno de la Empresa. Ver Proceso AIN 19 Liquidación de Comisiones del Personal de Ventas.

ANEXOS:


- FL COB 03 Establecimiento y Control del Presupuesto de Cobranzas.
- Elaboración de Cuotas de Cobranzas por Vendedor (mensual): Anexo # 3 FOR CCV 01.
- Ranking del mejor cobrador (mensual): Anexo # 4 FOR RKC 01.
- Reporte de cumplimiento de Cobranzas (mensual): Anexo # 5 FOR RCV 01.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Área de Cobranzas.
- Área de Comercialización: Departamento de Ventas y Call Center.
- Presidencia Ejecutiva

APROBACIONES:

- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

	MANUAL DE PUESTOS - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión Nº: 03
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CÓDIGO: MPR-COB 04	PROCEDIMIENTO PARA: COBRANZA TELEFÓNICA	Página:

MPR-COB 04 COBRANZA TELEFÓNICA.

OBJETIVO: Realizar la gestión de cobranza a los clientes que tienen valores pendientes por pagar a la Empresa.

ALCANCE: Crédito y Cobranzas, Comercialización

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad de los Operadores de Call Center, realizar la gestión de cobranza telefónica a todos los clientes de la Empresa a nivel nacional.
2. A nivel de Regionales, los Vendedores y el Asistente de Ventas de dicha Regional serán los responsables de realizar las cobranzas telefónicas de su cartera asignada.
3. Los Operadores de Call Center deberán consultar e imprimir semanalmente el listado de “Documentos Pendientes de Cobro”, y realizar la gestión de cobranza a todos los clientes que tengan valores vencidos previa asignación por parte del Gerente de Cobranzas; y a los clientes que tienen valores por vencer -mediante llamadas de hasta 7 días de anticipación al vencimiento.
4. Es responsabilidad de los Vendedores, realizar la gestión de cobro a los clientes en general, a partir del primer día de vencimiento de las obligaciones contraídas con la Empresa.

5. Es responsabilidad de los Vendedores de provincias realizar la gestión de cobranzas de la cartera de clientes asignada a ellos.
6. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, delegar a los Operadores de Call Center la cobranza de los clientes vencidos que fueron contactados por los Vendedores, y que no han respondido favorablemente a la gestión.
7. Es responsabilidad del Operador de Call Center, comunicar al Gerente de Cobranzas cada vez que se presente alguna novedad durante la gestión de cobro, para su respectiva atención.
8. Es responsabilidad del Operador de Call Center, ingresar todas las llamadas salientes que realice a un mismo cliente, debiendo registrar en el campo "Observaciones", el número de intentos que tuvieron con dicho cliente en el día.
9. Es responsabilidad del Operador de Call Center, elaborar en una hoja de Excel un reporte de los clientes que confirmaron el pago, indicando lugar, día y hora en que se debe recaudar los valores.
10. El Operador de Call Center, será responsable de remitir diariamente por correo electrónico al Gerente de Cobranzas el reporte de clientes que confirmaron el pago.
11. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, una vez agotadas todas las instancias de cobro a determinado cliente, canalizar el caso al Dpto. Legal con copia a la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia Nacional de Ventas (Guayaquil)/ Gerencia Regional Sierra (Quito), enviando la documentación soporte del caso, para que se ejecuten las acciones legales pertinentes.

PROCEDIMIENTO:

Operador del Call Center

1. Consulta mediante el sistema listado de “Documentos Pendientes de Cobro”, y obtiene una impresión del mismo.
2. Entrega a su compañero parte del listado, e inicia gestión de cobro.
3. Accede al módulo de Call Center, transacción “Llamadas Salientes
4. Digita código del cliente y consulta información general del mismo.
5. Consulta adicionalmente el estado de cuenta del cliente y confirma si registra valores vencidos.
 - 5.1. Si tiene valores vencidos, verifica adicionalmente las cuentas por cobrar y si constan C.P.
 - 5.1.1. Si el monto de los cheques no cubre el valor adeudado a la Empresa, sigue al paso 6.
 - 5.2. Si no tiene valores vencidos, sigue al paso 7.
6. Contacta al cliente y consulta si está listo el pago.
 - 6.1. Si el pago está listo, sigue con el paso 7.
 - 6.2. Si el pago no está listo, consulta motivo.

- 6.2.1. Si es por devolución de mercadería, comunica al Gerente de Cobranzas la novedad para su gestión, y sigue al paso 8.
- 6.2.2. Si es por incapacidad de pago, el cliente no determina fecha de próximo pago. Pasa al numeral 8.
7. Registra en el sistema el nombre y cargo de la persona con quien hizo contacto, motivo de llamada, y registra adicionalmente en una hoja de Excel, nombre del cliente, dirección, día y hora de recaudación de valores.
8. Ingresa en el sistema la novedad indicada por el cliente, y graba. Reinicia proceso en numeral 3 en fecha posterior.
9. Remite al Gerente de Cobranzas por correo electrónico listado de confirmación de pago de clientes de ser el caso

Gerente de Cobranzas

10. Imprime el listado de confirmación de pago de clientes, revisa y determina si el Cobrador va a tener capacidad de realizar todas las visitas, a excepción de las Regionales, cuya cobranza se realizará directamente con los Vendedores.
11. Prioriza los clientes que debe visitar el Cobrador.
12. Entrega o envía por valija al Cobrador listado de confirmación de pago de clientes con las visitas priorizadas. Ver Procedimiento COB 05 Recaudación de Valores.

13. Remite a los Vendedores por correo electrónico, el detalle de los clientes que no fueron asignados al Cobrador (especialmente por falta de capacidad instalada, o porque el cliente desea que éste vaya) para que realicen la recaudación, conforme la cartera de clientes asignada.

14. Supervisa permanentemente que aquellos clientes que tengan vencimientos mayores a 8 días sean gestionados directamente por los Vendedores asignados a los mismos, mediante recordatorios permanentes vía correo electrónico, y copiados al Gerente Nacional de Ventas (Guayaquil)/ Gerente Regional Sierra (Quito).

14.1. En caso de considerarlo necesario, asigna a Call Center la llamada a dichos clientes, adicional a la gestión de recuperación que realice el Vendedor asignado. Pasa al numeral 1.

ANEXOS


- FL COB 04 Cobranza Telefónica.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Área de Cobranzas.
- Área de Comercialización: Departamento de Ventas y Call Center.

APROBACIONES:

- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

	MANUAL DE PUESTOS - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión Nº: 03
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CÓDIGO: MPR-COB 05	PROCEDIMIENTO PARA: RECAUDACIÓN DE VALORES	Página:

MPR-COB 05: RECAUDACIÓN DE VALORES.

OBJETIVO: Recaudar los valores por concepto de pago, abonos y/o anticipos a facturas de ventas a los clientes directamente en sus locales comerciales.

ALCANCE: Crédito y Cobranzas, Vendedores.

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del Cobrador y/o Vendedores, realizar la gestión de cobro y recaudación de valores por concepto de facturas vencidas a los clientes de la Empresa.
2. Será responsabilidad del Gerente de Cobranzas entregar las facturas que están vencidas al Cobrador y/o Vendedores para que realicen la gestión de cobro y recaudación de valores.
3. Los valores a recaudar podrán ser en efectivo y/o cheque a favor de Sabijoux (cuyo girador sea el cliente de la Empresa).
4. No se aceptarán cheques de terceros, exceptuando aquellos que sean aprobados por el Gerente de Cobranzas y/o Presidente Ejecutivo, mediante visto bueno.
5. Los valores recaudados por el Cobrador y/o Vendedores deberán ser entregados al Cajero (Guayaquil)/ Asistente Administrativo (Quito) el mismo día de la recaudación, por lo cual queda terminantemente prohibido ingresar valores a Caja al día siguiente de su recaudación, exceptuando las recaudaciones de Provincias en las cuales se podrán depositar los valores en las cuentas bancarias que Sabijoux mantenga en los Bancos de la localidad.

6. En caso de recaudación de C.P. en provincias, éstas deberán ser entregadas a Caja de la Empresa una vez concluido su viaje, a más tardar al día siguiente hábil de su llegada.
7. Es responsabilidad del Cobrador y/o Vendedores, describir en el “Recibo de Pago” la denominación y número de serie de los billetes de 50 y 100 dólares entregados por el cliente.
8. Los clientes que son contribuyentes especiales y no especiales, deberán adjuntar a sus pagos, los comprobantes originales de retención debidamente firmados, a excepción de las personas naturales.
9. El Gerente de Cobranzas será el responsable de coordinar con el Contador la realización de los cruces de cuentas en el sistema cuando un cliente presente como parte de pago y/o abono, las facturas que ellos hayan emitido a la Empresa por concepto de servicios de publicidad.
10. El único comprobante válido de ingreso de valores a caja por concepto de pagos, abonos y/o anticipos es el recibo que emite el sistema de Caja.
11. En caso de detectarse billetes falsos en el momento de recibir un pago, abono y/o anticipo, el Cajero (Guayaquil)/ Asistente Administrativo (Quito) deberá devolverlos al Cliente/ Vendedor/Cobrador.
12. Es responsabilidad del Cobrador y/o Vendedores detallar en el “Recibo de Pago” el número de las facturas que se cancelan o abonan; así como el detalle del/los cheque/s con que se cancelan las mismas.
13. Es responsabilidad del Cobrador elaborar el formulario “Informe de Visitas Realizadas por el Recaudador” al Gerente de Cobranzas. diariamente una vez terminada la recaudación de valores a los Clientes para entregarlo
14. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, una vez agotadas todas las instancias de cobro a determinado cliente, canalizar el caso al Dpto. Legal con copia a la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia Nacional de Ventas (Guayaquil)/ Gerente Regional Sierra (Quito), enviando la documentación soporte del caso, para que se ejecuten las acciones legales pertinentes.

PROCEDIMIENTO:

Cobrador/Vendedor

1. Recpta las facturas de cobro:
 - 1.1.El Cobrador recpta copias de las facturas de cobro del Gerente de Cobranzas y recorrido de recaudación a realizar en ese día.
 - 1.2.Los Vendedores recptan copias de las facturas de cobro por parte del Asistente de Ventas (Guayaquil/ Quito), y organizan su recorrido tanto de visitas por ventas como por recaudación de valores.
2. Realiza las visitas a los clientes para la recaudación de valores.
 - 2.1.Si el cliente no se encuentra o solicita que regrese en otra fecha a recaudar los valores, pasa al numeral 1.
 - 2.2.Si el cliente si se encuentra y tiene listo los valores a pagar, pasa al numeral 3.
3. Recpta los valores del cliente por concepto de pagos/abonos/anticipos.
4. Elabora “Recibo de Pago” en original y 2 copias, detallando el número de facturas a cancelar o abonar y la forma de pago.
 - 4.1.Si es en efectivo, detalla la denominación y el número de la serie de los billetes de 50 y 100 dólares, en caso de haberlos.
 - 4.2.Si es cheque, detalla el número de cheque, nombre del Banco y valor.
5. Registra la firma en “Recibo de Pago” como constancia del mismo y solicita firma del cliente.
6. Entrega original de “Recibo de Pago” al cliente, y conserva las 2 copias.
7. Una vez terminado su recorrido de recaudación, retorna a la Empresa.
8. Entrega los valores recaudados al Cajero (Guayaquil)/ Asistente Administrativo (Quito) (Ver Procedimiento COB 06 Recepción de Pagos en Ventanilla.
9. Elabora formulario:
 - 9.1.El Cobrador elabora “Informe de Visitas Realizadas por el Recaudador”, donde indica los cobros realizados a los clientes, número de facturas, nombre del cliente y valor. Pasa al numeral 10.

9.2. El Vendedor elabora “Reporte de visitas efectuadas” donde especifica los sitios en los que estuvo realizando gestión (ventas y recaudaciones) y lo ingresa al sistema. Concluye Proceso.

10. Entrega “Informe de Visitas Realizadas por el Recaudador” al Gerente de Cobranzas (Guayaquil) / Gerente Regional Sierra (Quito) y comunica novedades presentadas durante la recaudación para su gestión.

ANEXOS:


- FL COB 05 Recaudación de Valores.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Área de Cobranzas.
- Área de Comercialización: Departamento de Ventas.

APROBACIONES:

- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

	MANUAL DE PUESTOS - POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión N°: 03
	AREA: COBRANZAS	Vigente desde:
CÓDIGO: MPR-COB 11	PROCEDIMIENTO PARA: INGRESO DE CHEQUES DEVUELTOS Y GESTION DE RECUPERACIÓN	Página:

MPR-COB 11: INGRESO DE CHEQUES DEVUELTOS Y GESTIÓN DE RECUPERACIÓN.

OBJETIVO: Registrar cheques devueltos de los clientes en el sistema, emitir de la nota de debito correspondiente y proceder a la gestión de recuperación.

ALCANCE: Dpto. Legal, Gerencia Nacional de Ventas, Presidente Ejecutivo

POLÍTICAS:

1. El Cajero acerca de los cheques devueltos por el Banco, para que realice gestión de recuperación con el cliente.
2. Será responsabilidad del Cajero realizar el ingreso de cheques devueltos al sistema generando la nota de débito correspondiente al cliente.
3. El Gerente de Cobranzas será responsable de comunicarse con el cliente para realizar la gestión de cobro por devolución de cheques.
4. El Gerente de Cobranzas Guayaquil será responsable de instruir al Cobrador y/o Vendedor para la recuperación de valores por devolución de cheques así como de los gastos ocasionados.

5. Los valores por concepto de cheques devueltos se recaudarán en efectivo o cheque del cliente. Las excepciones para recaudación mediante C.P. deberán ser autorizadas por escrito por el Gerente de Cobranzas, en cuyo caso no podrá superar los 7 días calendario.
6. El Gerente de Cobranzas y el Presidente Ejecutivo son las únicas personas que podrán excepcional la recaudación mediante cheques de terceros. Dicha excepción será por escrito.
7. El Gerente de Cobranzas es el responsable de determinar cómo se gestionará su recuperación a través de los vendedores, y en cuales casos se realizará directamente a través del Dpto. Legal.
8. En el caso de recuperación a través de vendedores, el Gerente de Cobranzas tiene plazo de dos semanas para gestionar directamente la recuperación, y una vez concluido este plazo, deberá enviarlo al departamento Legal.
9. Los Vendedores/Cobrador deberán cambiar o devolver a Caja el cheque protestado al día siguiente hábil que lo retiran de ésta (en caso de cobranzas locales), y el primer día hábil de su retorno del viaje de provincias (en caso de cobranzas en provincias).
10. Será responsabilidad del Cajero (Guayaquil)/ Asistente Administrativo hacer firmar al Vendedor una copia del cheque protestado a entregar para recuperación, como constancia de haberlo recibido, y anotar en una bitácora dicha entrega.
11. Será responsabilidad del Cajero realizar el depósito respectivo de los cheques devueltos una vez que el Gerente de Cobranzas confirme con el cliente su disponibilidad de fondos.

12.El Gerente de Cobranzas Guayaquil será responsable de realizar semanalmente el arqueo de cheques devueltos que el Cajero mantiene bajo su custodia.

13.Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas, una vez agotadas todas las instancias de cobro a determinado cliente, canalizar el caso al Dpto. Legal con copia a la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia Nacional de Ventas, enviando la documentación soporte del caso, para que se ejecuten las acciones legales pertinentes.

PROCEDIMIENTO:

Cajero

1. Recibe del mensajero del Banco los cheques devueltos de clientes, que fueron depositados en las cuentas de la Empresa.

1.1. En caso de que no se encuentre Cajero podrá recibirlo la Recepcionista.

2. Entrega cheques devueltos al Gerente de Cobranzas.

Gerente de Cobranzas

3. Recibe los cheques devueltos, revisa y decide si la recuperación será a través de Vendedores o del Dpto. Legal:

3.1 Si es a través de vendedores, notifica al Vendedor asignado a dicho cliente, para que proceda realizar gestión de recuperación de valores. Así también, notifica al Contador de la Empresa para su registro contable. Pasa al numeral 4.

3.2 Si es a través del Dpto. Legal, Pasa al numeral 16.

4. Entrega cheques devueltos al Cajero mediante memorando de entrega recepción y obtiene acuse de recibo.

Cajero

5. Recibe del Gerente de Cobranzas el/los cheques devueltos junto con la notificación del Banco.

6. Revisa reverso del cheque y verifica código del cliente y número de factura.

7. Obtiene una fotocopia de la Notificación del Banco por cheque devuelto.
8. Registra el cheque devuelto por el valor total del mismo sumado los costos por devolución que el Banco cobró a la Empresa, mediante la opción “Nota de Débito”.
9. Imprime Nota de Débito y la archiva hasta el final del día para cuadratura de cheques devueltos

Gerente de Cobranzas

10. Ingresa al sistema diariamente y revisa listado de cheques devueltos.
11. Realiza llamada al cliente y gestiona recuperación de valores incluyendo el valor de la multa por protesto/devolución de cheque.
 - 11.1. Si el cliente confirma que puede volver a depositar el cheque, envía instrucciones al Cajero. Instruye al Vendedor que retire en Caja la copia de la nota de débito emitida por el Banco para la recuperación de dichos valores. Pasa al numeral 12.1.
 - 11.2. Si el cliente decide cambiar el cheque devuelto por efectivo, instruye al Cajero para que entregue original del cheque al Vendedor asignado, adjuntando la copia de la nota de débito emitida por el Banco para la recuperación de valores. Pasa al numeral 12.2.
 - 11.3. Si el cliente no propone recuperación, pasa al numeral 12.3.

Cajero

12. Recibe instrucciones del Gerente de Cobranzas:
 - 12.1. Envía a depositar nuevamente el cheque devuelto, y entrega copia de la Nota de débito al vendedor asignado a dicho cliente. Ver Proceso COB 09 “Depósito de Valores en Caja”. Pasa al numeral 14.
 - 12.2. Saca copia del cheque devuelto, y entrega original de cheque y copia de la Nota de débito al vendedor asignado a dicho cliente, para que gestione recuperación, y solicita firma de recibí conforme en copia del cheque entregado. Pasa al numeral 13.
 - 12.3. Saca copia del cheque devuelto, anota en bitácora de entrega recepción, y entrega al Gerente de Cobranzas. Pasa al numeral 16.

12.4. Envía por valija al Gerente Regional Sierra (Quito) memorando, los cheques devueltos y nota de débito de los clientes de la Región Sierra /Oriente y le comunica por correo electrónico sobre dicho envío con copia al Asistente Administrativo.

Gerente Regional Sierra (Quito)

12.5. Recibe memorando, los cheques devueltos y nota de débito de los clientes y los registra para su control y entrega al Vendedor. Pasa al numeral 13.

Vendedor

13. Firma recibí conforme en copia del cheque, recepta original del cheque devuelto y la copia de la Nota de débito, para gestionar el cobro en efectivo o cheque. Realiza recuperación.

Cajero (Guayaquil)/ Asistente Administrativo (Quito)

14. Da de baja la nota de débito por cheque devuelto, especificando la forma de pago en cheque. Ver Procedimiento COB 06 Recepción de pagos en Ventanilla desde el numeral 6. (Ver Especificaciones Manual de sistemas Módulo de Caja),

15. Recibe del vendedor los valores recuperados, cuenta los valores, e ingresa a la Transacción Ingreso de caja, y procede a dar de baja la nota de débito por cheque devuelto, especificando la forma de pago. Ver Procedimiento COB 06 Recepción de pagos en Ventanilla, desde el numeral 6. Concluye Proceso.

Gerente de Cobranzas

16. Recibe original del cheque, firma recibí conforme en bitácora.

17. Realiza memorando al Dpto. Legal con copia a la Gerencia Nacional de Ventas y a la Presidencia Ejecutiva, con antecedentes del cliente, gestiones de recuperación realizadas y resultados de las mismas. Adjunta original del

cheque y solicita inicio de acciones legales en el Dpto. Legal, quien en coordinación con el Presidente Ejecutivo ejecutarán acciones apegadas a lo que dicta la Ley en cada caso.

ANEXOS

- FL COB 11 Ingreso de Cheques devueltos y gestión de recuperación.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

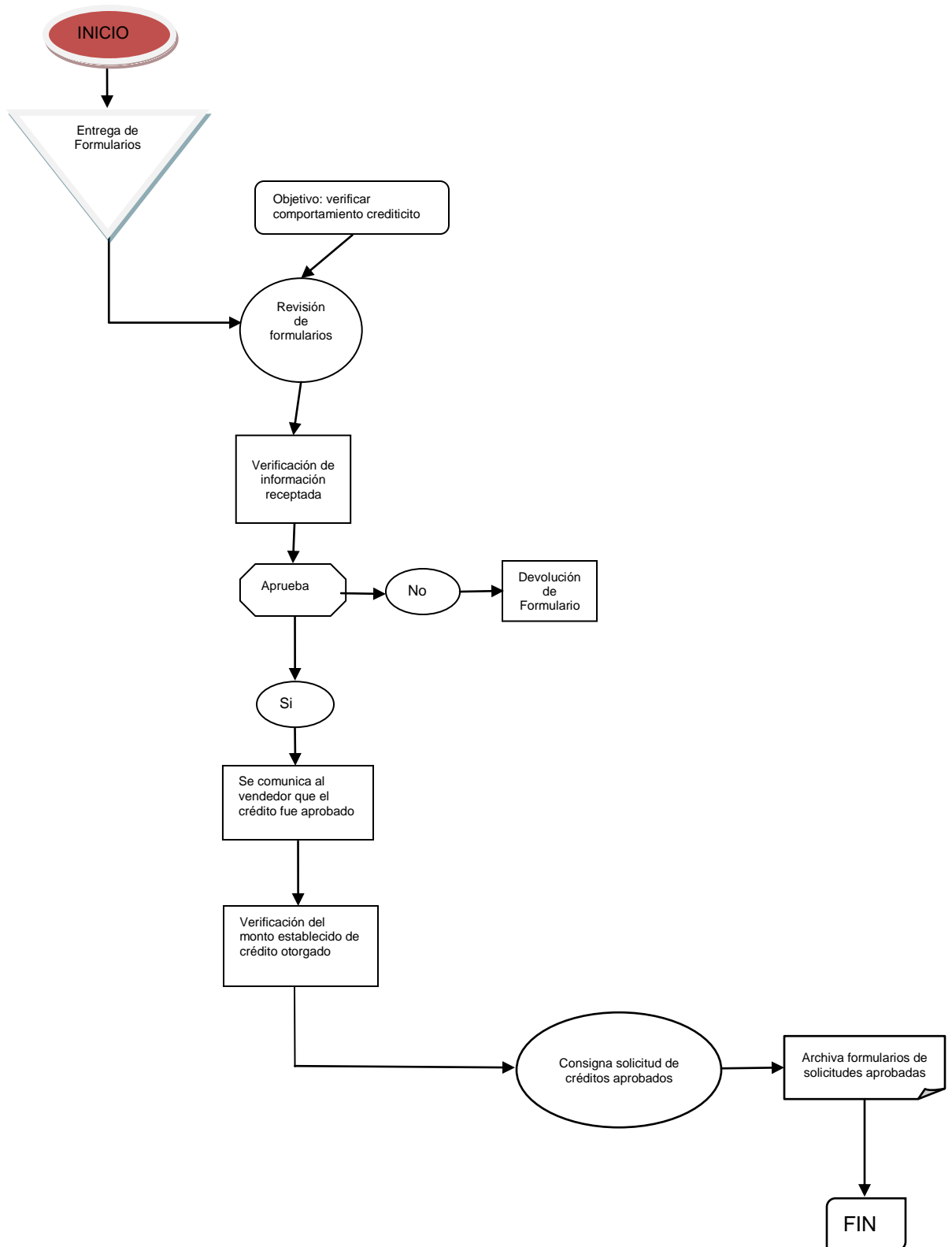
- Área de Cobranzas.
- Área Asistencia Interna.
- Presidencia Ejecutiva.

APROBACIONES:

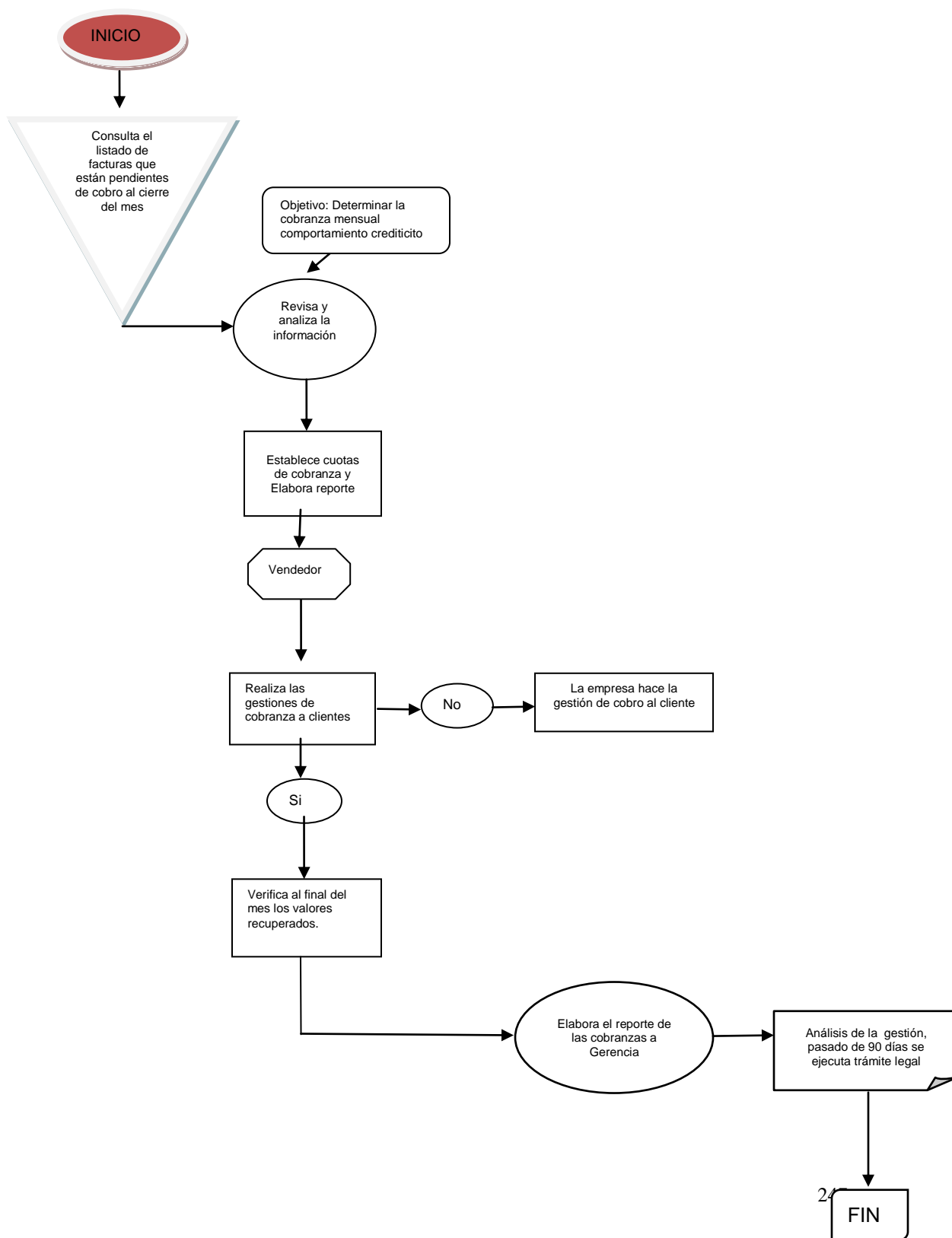
- Silvia Santillán – Gerente de Cobranzas
- Alex Ríos Molina – Contador General
- Bahjat Nader – Presidente Ejecutivo

ANEXO IV

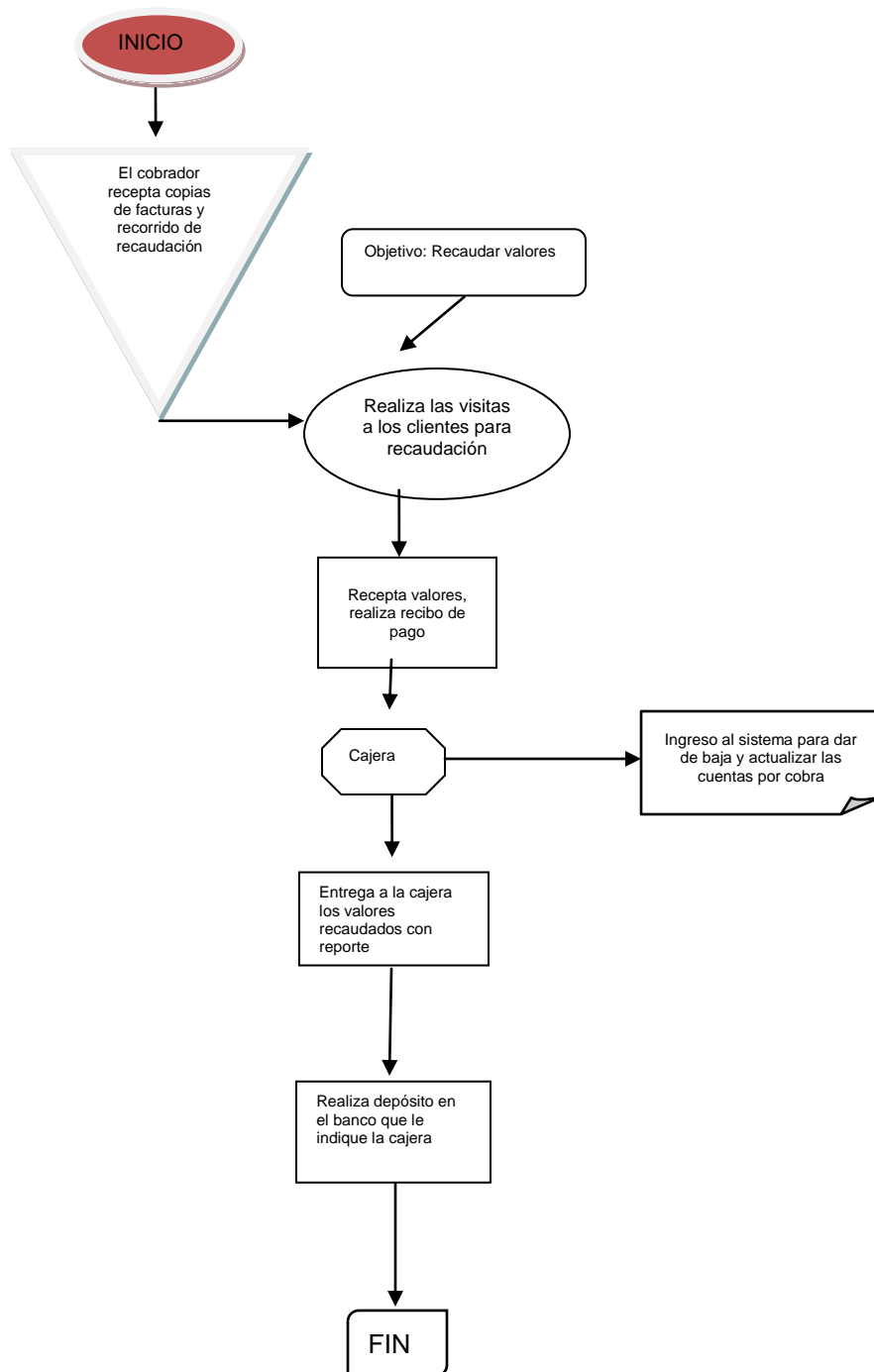
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO



ESTABLECIMIENTO Y CONTROL DE PRESUPUESTO Y COBRANZAS



RECAUDACIÓN DE VALORES



ANEXO V

PROCEDIMIENTOS DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: JEFE FINANCIERO & CONTADOR

Dependencia: Área Financiera y Contable

Número de personas a cargo: 1

Cargo del jefe inmediato: Gerente General

- Debe realizar el registro de pedidos de importaciones previo la creación de ítems por el asistente Contable 1, con la cantidad y costos de compra

Registro de Pedidos

Bodega: 001 MATRIZ

Moneda: Nacional Dólares

Compte #:

Proveedor:

T.Cambio: 1.00

Fecha: 09/08/2012

F. Recepción: / /

Codigo	Descripción	Und	Cant.	Costo	Costo Total	Costo
--------	-------------	-----	-------	-------	-------------	-------

Reversar

No.Copias: 1

Registrar

Imprimir

Salir

Codigo Item:

Cantidad:

Costo:

Total:

Dscto x Item: %

Unidades:

Saldo Stock:

Ubicación:

Marca:

- Debe registrar los datos y gastos en el modulo de importaciones para que los costos sean divididos porcentualmente al costo del producto, así tanto el módulo de inventario como los ingresos contables sean totalmente parejos y real.

Importaciones - Ingreso de Datos para el D.U.I.

Datos Generales

Bodega: 001 MATRIZ

Nro. Pedido:

Nro. D.U.I.:

Sector:

Banco: WACH WACHIVIA SECURITIES

Fecha Presentación: 09/08/2012

Oficina:

Forma de Pago: DEPOSITO

Ciudad: ZAM Zamora

Moneda:

Forma de Impresion

Pantalla Impresora

Importaciones

Salir

- Aquí se puede consultar en caso de que necesite una reimpresión sin costos para entregarle y recibir la firma de el (la) jefe de bodega y el soporte

que justifica el ingreso de la mercadería será archivado en un ley anual de registros de importación.



- Se debe realizar la revisión diaria de los diarios ingresados de los demás colaboradores de la compañía, en caso de que uno de los diarios llame la atención podrá solicitar los soportes a cualquier funcionario y de cualquier área para su revisión y podrá solicitar que realicen la corrección del error encontrado



- Solicita y revisa los inventarios realizados por sus colaboradores una vez que se hayan realizado el recuento respectivo de las diferencias, el es el encargado de dar por concluido el inventario previa firma de conformidad del jefe de bodega, y indicara al asistente contable 1 que realice el ajuste de inventario.
- Realiza los presupuestos anuales de gastos de cada área de la compañía para poder analizar su posible incremento para que sea aprobado por la gerencia general, para esto él solicita a cada departamento cuales serian

sus gastos anuales y sus justificaciones de costo beneficio en cada departamento.

- Tiene la responsabilidad de revisar y analizar el cierre mensual hasta el 5 día de cada mes de los estados financieros de la compañía y el sexto día se reunirá con el gerente.
- Debe realizar la revisión de la elaboración del anexo de gastos personales realizados por el asistente contable dos y luego enviarlo vía internet para presentación.
- Deber realizar la revisión de pago de sueldo de nomina realizado por asistente de contabilidad 1
- Debe provisionar pagos de impuestos mensuales y de nomina de empleados.
- Revisión y baja de mercadería averiada, informe del documento con acta de accionistas y envió de firmas al notario
- Revisión de conciliaciones bancarias elaborado por asistente contable 2.
- Revisión del cumplimiento del reglamento interno, y de los procesos de las áreas.
- Debe realizar la declaración de impuestos mensuales solicitados por los servicios de rentas internas. Formulario 103 y 104 a tiempo

	Base Imponible	Valor Retenido
En relación de dependencia que sujeta o no la base de gravamen	302 0.00	302 0.00
Honorarios profesionales	303 0.00	303 0.00
Fracciones al interés	304 0.00	304 0.00
Fracciones sobre obra	307 0.00	307 0.00
En renta societaria	308 0.00	308 0.00
Publicidad y comunicación	309 0.00	309 0.00
Transporte privado de pasajeros o servicio público o privado de carga	310 0.00	310 0.00
Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal	312 0.00	312 0.00
Interés (neto)	319 0.00	319 0.00
Bonos (neto)	320 0.00	320 0.00
Seguros y riesgos (neto y no neto)	322 0.00	322 0.00
Prestaciones financieras	323 0.00	323 0.00
Lotes, rías, acueductos y similares	325 0.00	325 0.00
Transferencia de bienes inmuebles	327 0.00	327 0.00

- Declaración anual del impuesto a la renta tributario y de la súper de compañías basada en Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas.

DIMM Versión 21 (Febrero 2012) RUC: 0992298219001 [SABJOUX S.A.] FORMULARIO: 101 - [Ingreso De Declaraciones]

SRI.gob.ec Inicio Atrás Grabar Imprimir

101

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y PRESENTACIÓN DE BALANCES FORMULARIO ÚNICO SOCIEDADES Y ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES

Resolución No. N/A.C.DSBERKCGC11.00428

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN (O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA 021 ORIGINAL
 Año 102 2012 No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO EMPEDIENTE 203

RUC 201 0992298219001 202 SABJOUX S.A.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS DEL EXTERIOR EN EL EJERCICIO FISCAL (INFORMATIVO)

En Paraísos	Activo con partes relacionadas del exterior	007	0.00	En Otros	Activo con partes relacionadas del exterior	011	0.00		
	Pasivo con partes relacionadas del exterior	008	0.00		Pasivo con partes relacionadas del exterior	012	0.00		
Fiscales	Ingreso con partes relacionadas del exterior	009	0.00	Regímenes	Ingreso con partes relacionadas del exterior	013	0.00		
	Egreso con partes relacionadas del exterior	010	0.00		Egreso con partes relacionadas del exterior	014	0.00		
TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS DEL EXTERIOR				(007 + 008 + 009 + 010 + 011 + 012 + 013 + 014)				015	0.00

ESTADO DE SITUACIÓN

ACTIVO CORRIENTE		ESTADO DE RESULTADOS			
ACTIVO		INGRESOS			
Caja, bancos	311	0.00	Verdías netas locales gravadas con tarifa 12%	601	0.00
Inversiones corrientes	312	0.00	Verdías netas locales gravadas con tarifa 0%	602	0.00
Cuentas y documentos por cobrar clientes - contenido			Exportaciones netas	603	0.00
Relacionados / Locales	313	0.00	Otros ingresos provenientes del exterior	604	0.00
Relacionados / Del exterior	314	0.00	Rendimientos financieros	605	0.00
No relacionados / Locales	315	0.00	Otras rentas gravadas	606	0.00
No relacionados / Del exterior	316	0.00	Utilidad en venta de activos fijos	607	0.00
			Dividendos	608	0.00

- Realizar informe final basado en sus criterios de los puntos críticos de hechos pasados con sus conclusiones

NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE CONTABLE 1

Dependencia: Contabilidad

Número de cargos: Ninguno

Cargo del jefe inmediato: Jefe Financiero & Contador

- Realizar la creación de códigos de los productos adquiridos en importación o compra local, en el modulo de catálogos

Búsqueda de Productos

MERCADERIA SERVICIO KIT ACTIVO FINO

Búsqueda por:
 Item
 Grupo
 Pgr Código
 Par Cód Matriz
 Por Descripción
 Unidad
 Marca
 Pgr Modificación
 Estado
 A ACTIVO

Fecha desde: 09/08/2012 Fecha hasta: 09/08/2012 Bodega: 001 MATRIZ

Matriz	Código	Descripción	Stock To	Precio USD	Unidad	Línea

Eliminar Crear Modificar Imprimir Borrar

- Se ingresa en la pestaña crear y se abre la siguiente pantalla.

Se ponen los datos especificados en cada unidad necesitada como por ejemplo:

- Código puede ir el código de importación
- Descripción designada por el usuario
- Unidad dando F5 se abre las medidas asignadas en el sistema
- Línea dando F5 se abre las líneas de la mercadería
- Grupo se desglosa los tipos asignados por línea
- En subgrupo se pone la desagregación de un producto como por ejemplo una pulsera con aretes o una pulsera con collares
- Marca con F5 se puede verificar cual es el código de la Marca del producto
- En Matriz va el código de barra asignado por el INCOP (Véase tabla de Incop de la CIA)
- Tipo de venta siempre será al público.
- En Descuento siempre poner Si Aplica
- Poner partida arancelaria
- Procedencia Siempre será 001 (estados Unidos)
- Código de proveedor siempre será 3789 (Amantesa)

- Luego se pone Registrar con esto el producto esta creado
- En la pestaña de precios se asigna los precios de venta
- Se da limpiar para crear un nuevo producto

Apertura de clientes Nuevos

- Solicitar Copia del Formulario con las firmas de autorización y copia de documentos de los clientes de aprobados para llenar datos de apertura de clientes nuevos.

The screenshot shows the 'Apertura de Clientes Nuevos' window with the 'Datos Generales' tab selected. The form contains the following fields:

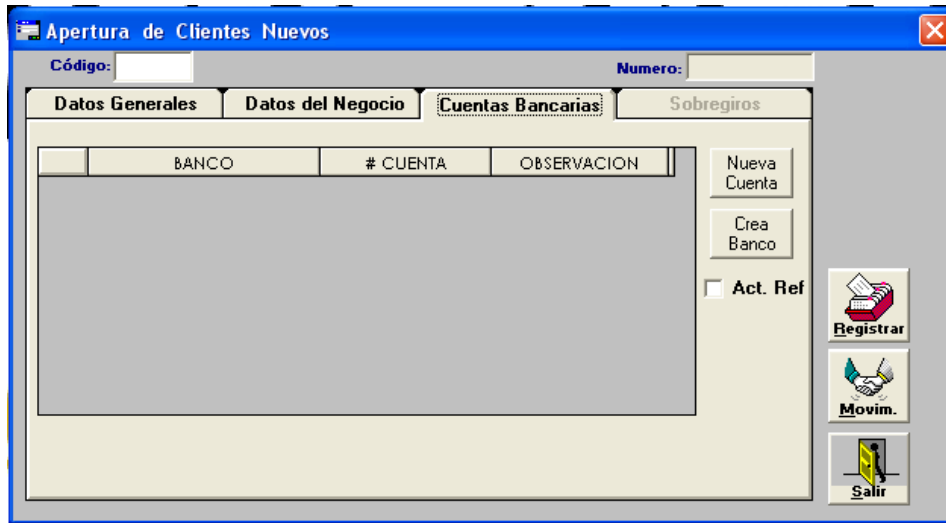
- Código: []
- Numero: []
- Tablas: Datos Generales (selected), Datos del Negocio, Cuentas Bancarias, Sobregiros
- Nombres: []
- Apellidos: []
- Razón Social: []
- C. Identidad: []
- R.U.C.: []
- Domicilio: []
- D. Entrega: []
- Teléfonos: []
- Fax: []
- Capo total: []
- Capo mensual: []
- Comentarios: []
- Cuenta Contable: []
- Buttons: Registrar, Movim., Salir

- Datos del negocio del cliente

The screenshot shows the 'Apertura de Clientes Nuevos' window with the 'Datos del Negocio' tab selected. The form contains the following fields:

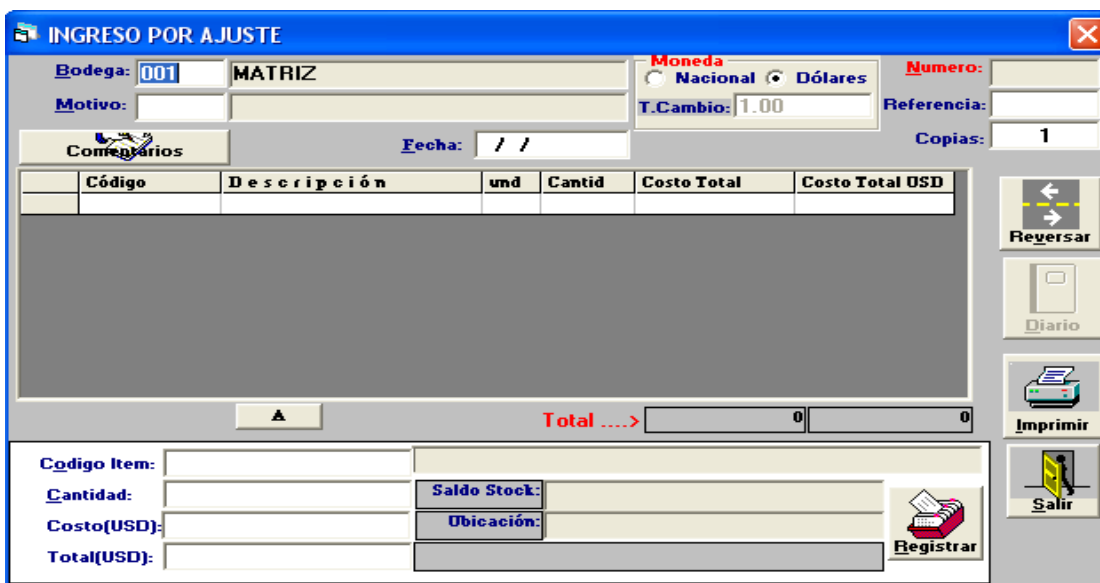
- Código: []
- Numero: []
- Tablas: Datos Generales, Datos del Negocio (selected), Cuentas Bancarias, Sobregiros
- Ciudad: []
- Zona: []
- Descuento: []
- Tiempo de Crédito (d): []
- Exento de I.V.A:
- Ofic. Créd.: []
- Vendedor: []
- FF Pago: []
- Inicio Ref.: 09-08-2012
- Act. Ref.: 09-08-2012
- Días/Pago: [][][][][][][][]
- Tip. Cliente: MAYORISTA
- E-mail: []
- Buttons: Registrar, Movim., Salir

- Ingreso de las cuentas con que el cliente posiblemente cancele su mercadería mayorista.



Módulo de Inventario.

- Debe realizar ingresos por ajustes previa entrega de documento original y firmas la copia, del recibido de la solicitud de parte de bodega ya sean estos por sobrantes en inventario o cambios de código.



- Egresar mercadería averiada, siempre que le hayan entregado el documento con firmas del contador, jefe de bodega y representante legal debidamente notariado.

- Puede egresar mercadería por cambios de código, cruce de referencias siempre que los costos y los productos tengan semejanza caso contrario deberá solicitar la debida autorización de su superior inmediato.
- Los documentos físicos deberán ser archivados en un ley de forma mensual y enumerada de menos a mayor

EGRESO POR AJUSTE

Bodega: 001 MATRIZ Moneda: Nacional Dólares Numero:
 Motivo: T.Cambio: 1.00 Referencia:
 Comentarios Fecha: / / Copias: 1

Código	Descripción	und	Cantid	Costo Total	Costo Total USD
Total> 0 0					

Codigo Item: Saldo Stock:
 Cantidad: Ubicación:
 Costo(USD): Registrar
 Total(USD):

Reversar
 Diario
 Imprimir
 Salir

En caso de requerimiento de su jefe inmediato, deberá presentar informes mensuales de los ingresos y egresos por ajuste de los sucesos más relevantes y detalladamente cada mes.

LISTADO DE INVENTARIO CONTABLE

Información de:
 Bodega/Almacen
 Inventario Global

Especifica Bodega/Almacen deseado
 Codigo: 001
 Nombre: MATRIZ

Clasificado por:
 Linea
 Grupo
 Marca
 Cod_Proveedor

Especifique Linea deseada
 Codigo:
 Nombre:

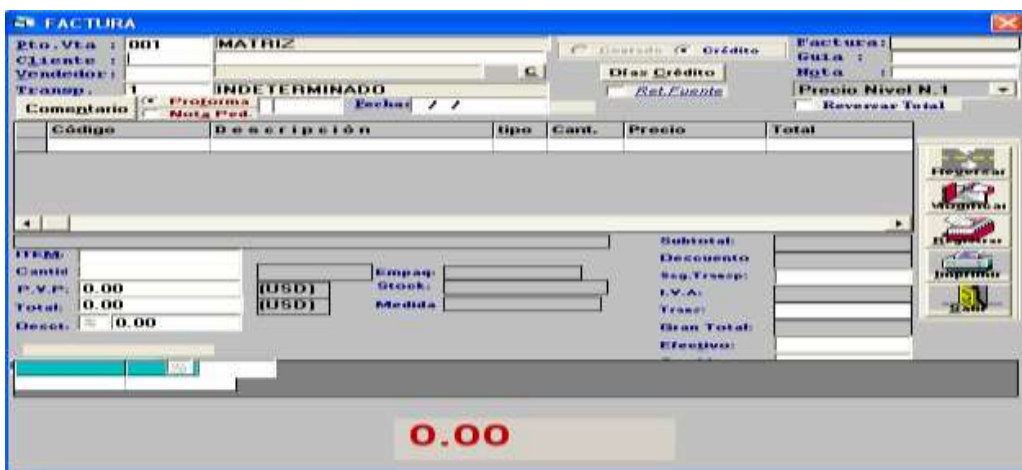
Tipo de Producto
 Normal
 Servicios
 Todos

Incluye Items con stock 0
 Moneda Local Dólares

Ordenado por
 Código
 Nombre

Imprimir
 Salir

- Deberá imprimir la factura de los clientes mayoristas que adquieren su venta a crédito, esto es previo a la realización sistemática de la guía de remisión realizada por bodega, quien entregara una copia de la guía de remisión y detalle de la venta a cada cliente a para su verificación, antes de imprimir la factura se deberá cotejar mediante guía y detalla de solicitud de compras del clientes para cotejar y realizar una impresión correcta.



- Ante cualquier inquietud en algún ítems de venta de los productos podrá realizar la búsqueda del mismo y podrá analizar el kardex para solicitar cualquier cambio de costos a su jefe inmediato,
- Deberá anular en caso de errores las factura dentro del mes en caso de que la factura sea de meses anteriores deberá realizar la respectiva nota de crédito, las que deberá solicitar firma y sello del cliente por devolución de mercadería previa entrega del documento físico de bodega que certifique que recibió la mercadería.



- Recibe las retenciones entregadas por el mensajero de los clientes, la cual deberá archivarlas de forma mensual y deberá cotejar con las facturas mensuales recibidas para solicitar las que se encuentran pendiente
- Rebajará de cuentas por cobrar los pagos de los clientes, inmediatamente para que los encargados de la cobranza tengan su reporte diario al día y sea confiable.
- Realizará el detalle de pagos de Nomina en formato Excel de forma quincenal el 40% se realizara en quincena sin rebajar prestamos y compras de los empleados y otros, en fin de mes se rebajara todos los descuentos que deban hacerse y estos tendrán que ser revisado por su jefe inmediato y firmados para que su soporte sea validado.
- Realizará el asiento de diario de la nomina de los empleados de tal forma que el documento realizado este de acuerdo a los principios ecuatoriano de contabilidad.
- Será la encargada de manejar caja chica (\$300) Trescientos dólares americanos, para el soporte de gastos menores solicitara factura y en caso de no tenerlos solo se receptaran vales de caja de hasta 5 dólares por movilización los que tendrán la firma de autorización del jefe inmediato, y de la persona beneficiaria adjuntando detalle del motivo y hora solicitada.
- Realizar la revisión del debito automático, de los pagos de las planillas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), así como también la elaboración de el cuadro del decimo tercero, decimo cuarto , pago de vacaciones, en el sistema de cada institución pública y otros con respecto al campo laboral así como también entregar al mensajero para su envío físico de firmas y sellos de estas instituciones en caso de multas serán analizados por gerencias el motivo.

DEL CARGO: ASISTENTE CONTABLE 2

Dependencia: Contabilidad

Número de cargos: Ninguno

Cargo del jefe inmediato: Jefe Financiero & Contador

Módulo de Cuentas por Pagar

- Realizará el ingreso de compras de facturas previa firma del gerente general o de su asistente o autorización del contador, el cual le deberá sacar una copia para su soporte físico mensual el cual deberá guardar en un archivador por fecha progresiva.

The screenshot shows a software window titled "INGRESA FACTURA A CUENTAS POR PAGAR". It contains several input fields for data entry, including "Número", "Proveedor", "No. Referencia", "Reembolso", "Valor Base 0%", "Valor Base 12%", "Total", "Detalle", "Fecha" (set to 09/08/2012), "Vencimiento", and "F. Factura caducidad". There are also dropdown menus for "Tipo Comp.", "S.R.L. Aut.", "Iva 12%", and "Tipo Iva". A "Moneda" section on the right has radio buttons for "Local" and "Dólares" (selected), with a "T.Cambio" field set to 1.00. At the bottom, there are icons for "Diario", "Imprime Documento", "Registrar", "Limpiar", and "Salir".

- Realizará la selección de la factura para realizar la retención respectiva de la factura para proceder a elaborar la retención de cada factura de acuerdo a el porcentaje de tributación vigente

The screenshot shows a software window titled "Estado de Cuentas por Pagar". It features a search section with "Criterio de Selección" (set to "Proveedor") and "Valor a Cancelar". Below this is a table with columns: "Tipo", "Número", "Fecha Ing", "Valor", "Vencimiento", "Banco/Motivo", and "Comentarios". The table is currently empty. To the right of the table is a vertical toolbar with icons for "Buscar", "Cancela", "Efec.CHQ", "Efec.N/C", "Ayuda", and "Salir". At the bottom, there are summary fields for "Saldo Anterior", "Cargos", "Créditos", "Saldo Actual", and "Saldo Referencial", along with a "Facturas" section for "Letras/Pagarés", "Cheques", "Notas/Débito", and "Tarjetas Crédito". A "Valores Vencidos" field is also present.

- Con F5 salen todas las opciones de tributos en la opción tipo y en contable sale la opción de la asignación de las cuentas en el plan de cuentas vigente en caso de que la factura tenga dos bases distintas es decir (base 0) y (base 12%) se deberá dar un visto en opción dos ahí abrirá el campo de valor el cual podrá tipiar la base de cada retención y luego podrá imprimirla.



- En caso de errores podrá anular la retención poniendo el numero del mismo y un comentario del porque se realizo la anulación



MÓDULO DE BANCOS

- Cuando la asistente de gerencia le entreguen el detalle de las cuentas bancarias deberá verificar si existen débitos, créditos, depósitos no registrados en las conciliaciones, y proceder a ejecutarlas en caso de no conocer los motivos deberá detallarle a

asistente de gerencia para que sea la encargada de realizar las debidas averiguaciones de los ingresos y egresos no registrados

REGISTRO DE NOTAS DE DEBITO

Número :





Banco :

Num. Cuenta :

Fecha :

Motivo:

Valor:

REGISTRO DE NOTAS DE CREDITO

Número :

Banco :

Num. Cuenta :

Fecha :

Motivo:

Valor:

DEPOSITOS EN CUENTA

Número :



Banco :

Num. Cuenta :

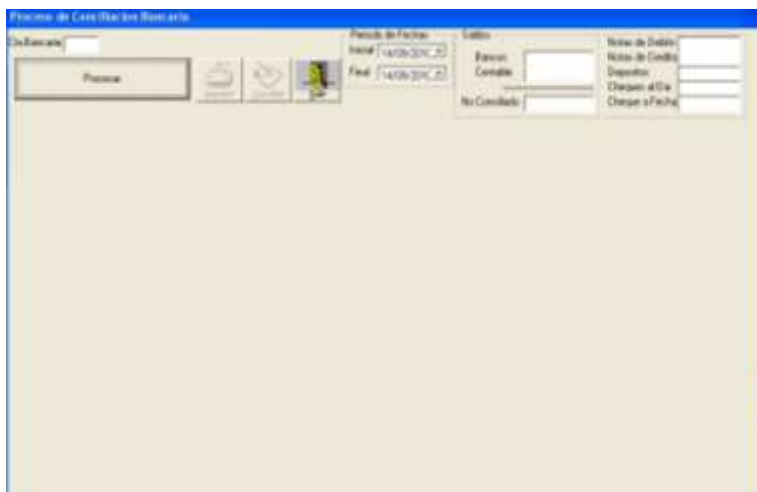
Num. de Papeleta :

Fecha :

Valor:

- Cada documento realizado deberá estar debidamente archivado de forma secuencial con su respectivo soporte que justifique el egreso, ingreso y deposito, en caso de que sea de clientes deberá entregar una copia que soporte ha asistente uno para que realice la baja del pago en el modulo de cuentas por cobrar.
- Deberá realizar las conciliaciones bancarias hasta el 20 del mes siguiente el cual tendrá que hacerlo revisar por el contador y solicitar la respectiva firma de revisado para tener un archivo que justifique el cumplimiento oportuno del mismo.



- Tomar el detalle de las compras realizadas y emprender la realización del Anexo Transaccional solicitado por le gestión tributaria, y revisión con la declaración realizada para revisar en caso de diferencias, y luego enviarlo a su jefe inmediato para la revisión y envió al servicio de Rentas Internas esto podar entregarle al jefe inmediato hasta un máximo de 20 días declarado al contador.
- Ayudará a realizar funciones en el área de bodega en caso que bodega lo solicite previa autorización de su jefe inmediato o solicitud expresa del gerente general o esposa.

NOMBRE DEL CARGO: RECEPCIONISTA

Dependencia: Área Administrativa

Cargo del jefe inmediato: Gerente General, Jefe Financiero & Contador.

Número de personas a cargo: 1

- Deberá contestar las llamadas telefónicas de forma cordial y amable, a cada persona que llame por solicitud de sus jefes inmediatos.
- Elaborará de cartas de autorización, y sacara copias solicitadas por sus jefes inmediatos.

- Realizará el llenado del documento Único de Aduana (DUI), y realizara cualquier actividad de sus responsabilidades solicitadas por el gerente general.
- Realizará en el modulo de bancos los cheques de pagos a proveedores ingresando por el modulo de bancos opción pago a proveedores y pondrá el código del proveedor del documento que esté debidamente firmado por quien registro, la autorización del contador y su firma de elaboración en el comprobante de egreso del cheque y luego entregara al gerente general para que firme el respectivo cheque previamente llenado en el sistema luego receptará la firma del gerente.

- Será la encargada de entregar cheque a los proveedores, y us respectivas retenciones, también de hacer firmar los soportes a cada uno de ellos.
- También deberá llevar de forma secuencial los egresos de pagos y que estos tengan adjunto el soporte respectivo de cada cheque girado así como también las firmas acuatizadas, este ley solo podrá ser solicitado por asistente contable 2, contador general y gerente general.
- Será la encargada de manejar el inventario de suministros y entregar previa solicitud de cada departamento con las firmas del jefe de área.

- Realiza el horario de los colaboradores de ventas de mostrador y este detalle debe ser rotativo.
- Gestionará la llamada de cobros a clientes vencidos previa solicitud del vendedor (a) para coordinación de cobros.
- Realizará un detalle diario de las gestiones que debe realizar el mensajero de tal forma que cumpla con todos los requerimientos del día.
- Informará a Gerencia General Cualquier anomalía o falta de cumplimiento de algún otro colaborador
- Será la Responsable por solicitud expresa del Gerente la persona que maneje las llaves de la compañía la cual está en la obligación de entrar a la hora indicada por el reglamento interno de la empresa y será la persona que realice el cierre de las instalaciones de la compañía.
- Reportará inmediatamente en caso que realice un giro erradamente de cheque o por error de impresión al contador general para que este realice el reverso del mismo, ante cualquier duda deberá solicitar asesoría del contador.

NOMBRE DEL CARGO: bodegueros

Dependencia: Área Bodega

Cargo del jefe inmediato: Gerente General, Jefe Financiero & Contador.

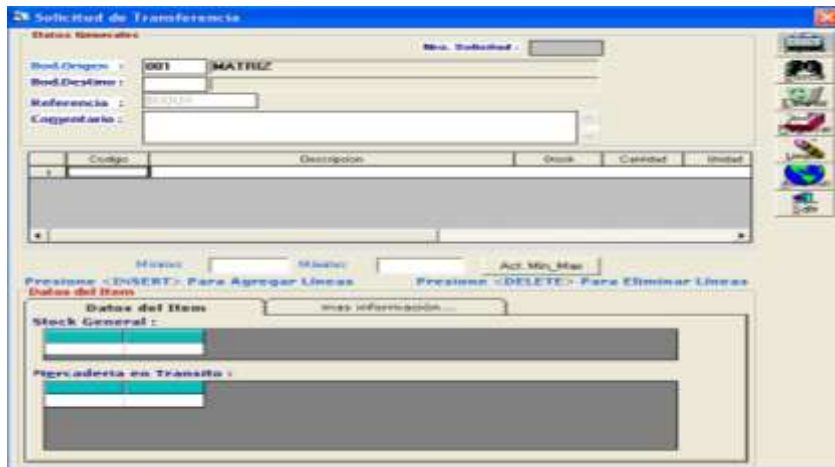
Número de personas a cargo: Ninguna

- Realizará la revisión y conteo físico de mercadería ya sea por compra local o importada, y cotejara con un detalle de los ítems y cantidad de los productos que le proporcionara el contador de lo que deben recibir, luego de revisado se entregara adjuntando un documento enumerado por ingreso de entrada el cual se lo entregara ha asistente contable 1 para que realice los respectivos ajustes de

faltantes o sobrantes para el cual solicitara le firmen las copia para el soporte de ingreso en bodega.

- Revisará que lo solicitado está debidamente registrado.
- Despachará mercadería de muestras a los vendedores que lo soliciten en el cual deberían realizar el respectivo egreso de la bodega matriz e ingresaran a la bodega de muestras, los cuales deberán realizar la guía de remisión el que debe constar la firma de quien despacha y de quien recibe, estos productos podrán estar en manos de los vendedores hasta quince días en caso de que no hayan devuelto deberán notificarlos solicitando la devolución del producto vía correo electrónico que soporte la solicitud, en caso de no recibir respuesta deberán notificar al contador para que solicite el producto a los vendedores o que se realice la respectiva factura al empleado. Y en caso de no solicitarlo y el vendedor ya no esté laborando en la compañía se le facturara al vendedor que realizo la entrega y no gestiono su solicitud del producto.
- Despacharán mercadería de despacho mediante guía de remisión par los locales de mostrador, imprimirán las etiquetas de los productos enviados y solicitaran la firma de recibido en las dos guías de copia el cual la copia 1 le servirá de soporte y la copia dos deberán entregársela al asistente contable 1
- El despacho a clientes deberán realizar la respectiva guía de remisión en el sistema, el cual presentaran documentación ha asistente contable uno para la verificación de los despachado cotejado con la factura que realizara.
- Realizarán inventarios por líneas periódicos los cuales serán verificados por una persona del área contable asignado por el contador.
- Los productos serán despachados acorde a las necesidades de cada cliente.

- Solicitarán con 15 días de anticipación a asistente de gerencia sus necesidades de suministros
- Realizarán el sellado en cajas o engavetas conjuntamente con guías de remisión y facturas que se le enviaran a los clientes en el tiempo solicitado y aceptado por el cliente.
- Estarán presentes y solicitaran la baja de mercadería averiada al contador general.
- Estarán pendiente y ofrecerán productos a los clientes de mercadería nueva y promociones que estén vigentes dentro del local.
- Mantendrán limpia su área de despacho y ordenadamente el área de bodega y del mostrador de los productos.
- En el producto de mostrador deberá indicar en la cartilla con qué cantidad de stock se encuentra en bodega.
- Deberán estar en mostrador todos los productos con los que se cuentan actualmente.



LISTADO DE INVENTARIO FISICO

Información de:

Bodega/Almacen
 Inventario Global

Clasificado por:

Linea
 Grupo
 Marca
 Cod_Proveedor

Tipo de Producto

Normal
 Servicios
 Todos

Especifica Bodega/Almacen deseado

Codigo: 001
Nombre: MATRIZ

Especifique Linea deseada

Codigo:
Nombre:

Incluye Items con stock 0
 Por Despachar

Ordenado por

Código
 Nombre

Imprimir

Salir

TRANSFERENCIAS DE BODEGA

Bodega en Tránsito

Genera Ingreso
Genera Egreso

Bod.Origen:
Bod.Destino:
Comentario:

Numero:
Referencia:

Nro.	Codigo	Descripción	Tipo Und.	Cantidad	TIP

Copias: 1

Limpiar
Imprimir
Registrar
Salir

NOMBRE DEL CARGO: Vendedor Mayorista- Cobrador

Dependencia: Departamento de Ventas y Cobranzas

Número de personas a cargo: Ninguna

Cargo del jefe inmediato: Gerente General

- Deberá realizar la gestión de ventas basados en el presupuesto asignado mensual, esto ayuda a gestionar su labores dentro de la compañía
- Entregar de forma semanal el reporte de ventas alcanzado
- Entregar a el contador el detalle de gastos semanales realizados
- Realizar gestión de cobranzas a sus clientes de provincias para realizar la venta de forma completa y basados al manual de procedimientos de cobranzas (véase Manual de procedimientos de cobranzas)
- Buscar nuevos nichos d mercados que garanticen el crecimiento del presupuesto de ventas
- Realizar un reporte mensual de sus gestiones semanales y presentarlos al jefe de bodega en caso de no existir este , deberá presentarlo al gerente general

NOMBRE DEL CARGO: Ventas de mostrador

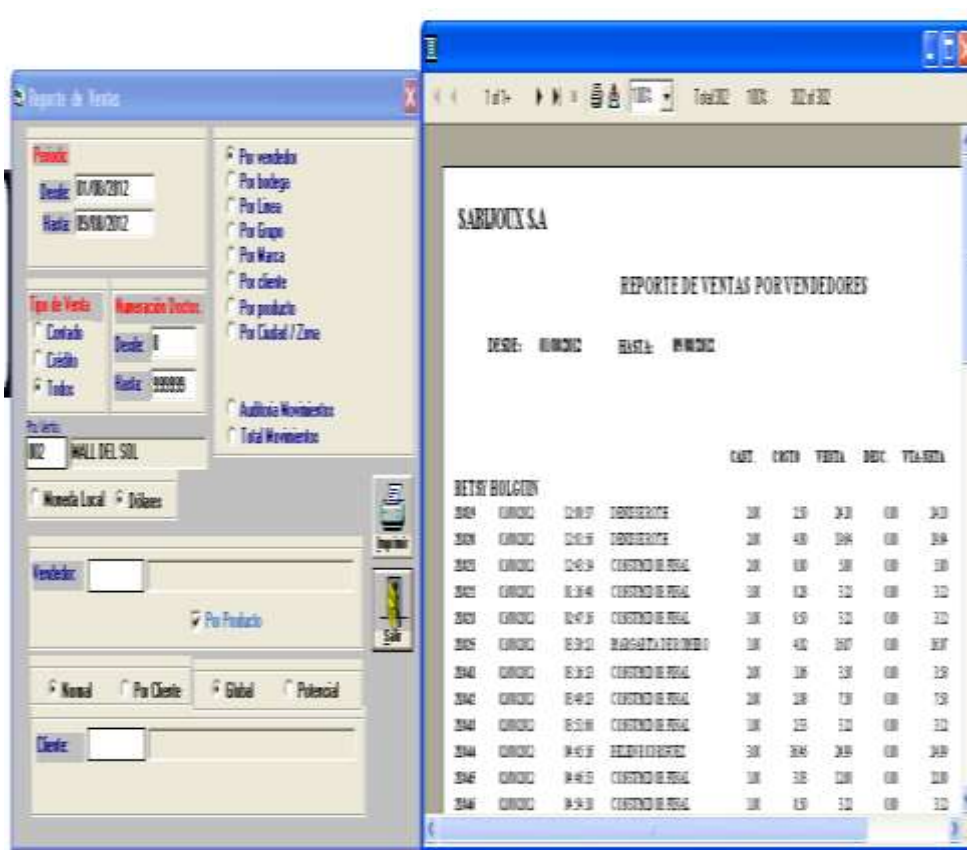
Dependencia: Departamento de Ventas y Cobranzas

Número de personas a cargo: Ninguna

Cargo del jefe inmediato: Gerente General

- Debe enviar el reporte de ventas diarios impresos adjuntando soportes de pago y firmas de quienes laboraron en ese día y enviar a asistente contable 2 para revisión del mismo.
- Realizará detalle de gastos de caja chica independiente que tiene cada local, este será enviado hasta el tercer día del mes siguiente para el registro de los gastos en el área contable.
- Conectarse diariamente con el sistema matriz para la actualización de transacciones realizadas del día

- Realizará la limpieza del local comercial todas las mañanas antes de abrir e cierre
- Realizará el pegado de etiquetas de la mercadería recibida por bodega matriz.
- Enviarán mercadería averiada previa revisión en el local por contabilidad, solicitando al contador general.
- Deberá solicitar provisiones por lo menos con quince días de anticipación de suministros, materiales y facturas a asistente de gerencia.
- Serán responsables de ir por lo menos dos veces al mes para solicitud de nueva mercadería para la tienda.
- Serán responsables de llegar al cumplimiento del presupuesto de ventas mensual adjudicado previo estudio gerencial.



NOMBRE DEL CARGO: Mensajero

Dependencia: Administrativa

Número de personas a cargo: Ninguna

Cargo del jefe inmediato: Asistente de Gerencia y Gerente General

- Realizar cobros de clientes mayoristas de la ciudad de Guayaquil
- Depósitos de cheques y retiro de retenciones en la ciudad de Guayaquil
- Limpieza de oficinas Matriz de todas las áreas.
- Pagos de impuestos prediales, de universidad , cuerpo de bomberos y otros
- Entrega de mercadería a clientes de Guayaquil
- Cualquier otra solicitud que gestione beneficios de la empresa por parte del personal previo visto bueno de asistente de gerencia.

Bahjat Nader

Gerente general

ANEXO VI