



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

SEDE GUAYAQUIL

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE FACTURACION ELECTRONICA
EN LA OPTIMIZACION DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y
LOGISTICOS EN LA COMPAÑÍA PACIFICARD S.A. PERIODO 2012-2013**

AUTORES:

VILLACIS RONQUILLO ERICK ROLANDO

DIRECTOR DEL PROYECTO:

MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

GUAYAQUIL MARZO 2013

ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, MSc.Freddy Javier Tejada Escobar en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO.

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: **“IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE FACTURACION ELECTRONICA EN LA OPTIMIZACION DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS DE LA COMPAÑÍA PACIFICARD S.A. PERIODO 2012-2013”**, presentado por el egresado Sr. (a) VILLACIS RONQUILLO ERICK ROLANDO como requisito previo para optar por el Título de “Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría-CPA”

El problema de la investigación se refiere a: ¿Qué incidencia tendría el aumento del gasto administrativo y logístico descontrolado en la compañía Pacificard S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2012-2013?, el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del Tema.

Tutor:

MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está 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 28 días del mes de Marzo del 2013.

Erick Rolando Villacis Ronquillo

CC: 0922308630

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA

[]

DEFENSA ORAL

[]

TOTAL

[]

EQUIVALENTE

[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A Dios por ser mi soporte en todo este tiempo de mi vida académica, a mi esposa e hijos por ser la motivación para concluir mis metas.

Erick Rolando Villacis Ronquillo

AGRADECIMIENTO

A mis maestros y familia por permitirme alcanzar el sueño de contar con un título profesional.

Erick Rolando Villacis Ronquillo

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

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 Análisis de disminución de recursos administrativos y logísticos en la empresa Pacificard S.A., *previo a su implementación en dicha empresa y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.*

Guayaquil, 28 de Marzo del 2013

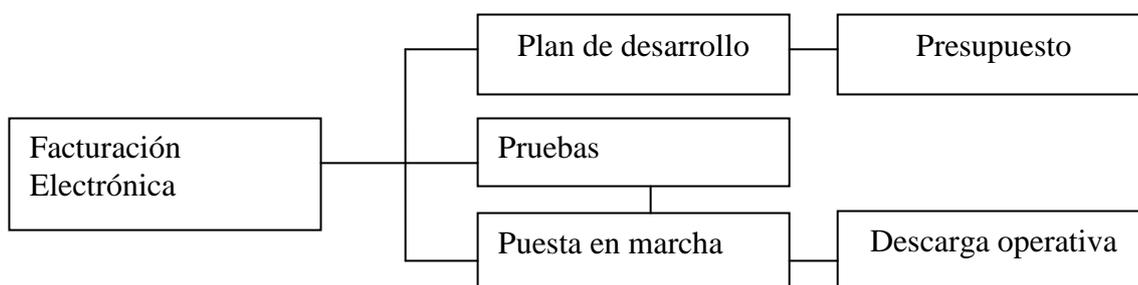
Erick Rolando Villacis Ronquillo

CC: 0922308630



RESUMEN

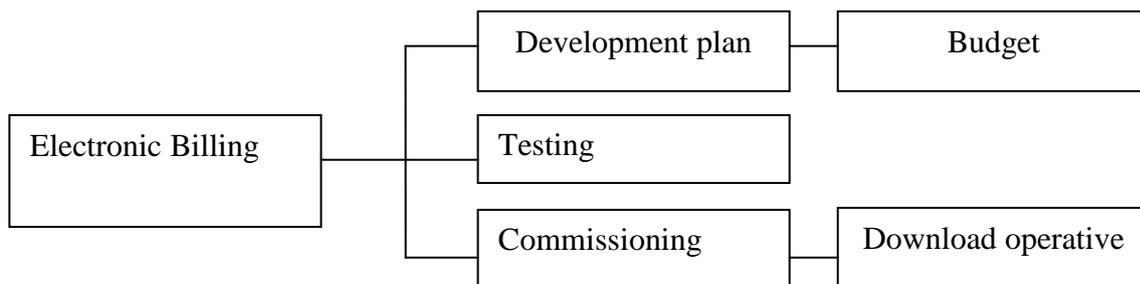
Los tarjetahabientes de las distintas emisoras de tarjetas de crédito en el Ecuador, específicamente en el caso de Pacificard S.A., se encuentra ávidos de acceder a recursos y herramientas tecnológicas que faciliten el manejo y gestión de los créditos a ellos asignados, es importante por lo tanto que una institución financiera como Pacificard S.A. considere los requerimientos de sus clientes, por ello el presente proyecto propende implementar con el fin de mejorar la atención a los clientes el sistema de facturación electrónica, que no solamente satisface los requerimientos del tarjetahabiente, si no que a su vez permite a la propia empresa mejorar su estatus frente a ellos, optimizando además recursos operativos, humanos y económicos, disminuyendo de una manera drástica los reclamos de clientes por concepto de estados de cuentas ilegibles, nada explícitos, impuntuales y otro tipo de inconvenientes producto del manejo de estos procesos por parte de personas, la automatización de este proceso repercutirá en una mejor atención a los tarjetahabientes.





ABSTRACT

Cardholders of the various credit card issuers in Ecuador, specifically in the case of Pacificard SA, is eager to access resources and technological tools to facilitate the handling and management of funds allocated to them, it is important therefore a financial institution as Pacificard SA consider the requirements of their customers, so implement this project tends to improve customer service e-billing system, which not only meets the requirements of the cardholder, but it in turn allows the company improve their status in front of them, besides optimizing operational resources, human and financial, drastically decreasing customer complaints in respect of statements unreadable, nothing explicit, unpunctual and other product management disadvantages of these processes by people, the automation of this process will provide for better care cardholders.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION | II |
| DECLARACION DE AUTORIA | III |
| CERTIFICACION DE LA DEFENSA | IV |
| DEDICATORIA | V |
| AGRADECIMIENTO | VI |
| CESIÓN DERECHOS DE AUTOR | VII |
| RESUMEN | VIII |
| ABSTRACT | IX |
| ÍNDICE GENERAL | |
| | |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I | |
| EL PROBLEMA | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 3 |
| 1.1.1 Problematización | 4 |
| 1.1.2 Delimitación del Problema | 4 |
| 1.1.3 Formulación del Problema | 4 |
| 1.1.4 Sistematización del Problema | 5 |
| 1.1.5 Determinación del Tema | 6 |
| | |
| 1.2 Objetivos | 6 |
| 1.2.1 Objetivo General de la Investigación | 6 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 6 |
| 1.3 Justificación | 7 |
| | |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO REFERENCIAL | |
| 2.1 Marco teórico | 8 |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos | 8 |
| | X |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Antecedentes Referenciales | 10 |
| 2.1.3 Fundamentación | 16 |
| 2.2 Marco Conceptual | 40 |
| Definiciones Conceptuales | 40 |
| 2.3 Hipótesis y variables | 45 |
| 2.3.1 Hipótesis Generales | 45 |
| 2.3.2 Hipótesis Particulares | 45 |
| 2.3.3 Declaración de las variables | 45 |
| 2.3.4 Operacionalización de las variables | 46 |
| CAPÍTULO III | |
| MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación – Perspectiva general | 48 |
| 3.2 La población y la muestra | 50 |
| 3.2.1 Características de la Población | 51 |
| 3.2.2 Delimitación de la Población | 52 |
| 3.2.3 Tipo de muestra | 52 |
| 3.2.4 Tamaño de la Muestra | 53 |
| 3.2.5 Proceso de Selección | 53 |
| 3.3 Los métodos y las técnicas | 54 |
| 3.4 El tratamiento estadístico de la información | 56 |
| CAPITULO IV | |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | |
| 4.1 Análisis situación actual | 57 |
| 4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias, perspectivas | 59 |
| 4.3 Resultado – Conclusiones | 59 |
| 4.4 Verificación de la hipótesis | 72 |

| | |
|---------------------------------|-----------|
| CAPITULO V | |
| PROPUESTA | 74 |
| 5.1 Tema | 74 |
| 5.2 Fundamentación | 75 |
| 5.3 Justificación | 75 |
| 5.4 Objetivos | 76 |
| 5.4.1 Objetivo General | 76 |
| 5.4.2 Objetivos Específicos | 76 |
| 5.5 Ubicación | 77 |
| 5.6 Factibilidad | 78 |
| 5.7 Descripción de la propuesta | 79 |
| 5.7.4 Cronograma | 85 |
| Conclusiones | 97 |
| Recomendaciones | 98 |
| Bibliografía | |
| | |
| Anexos | |
| Anexo 1 | |
| Encuesta. | 99 |
| Anexo 2 | |
| Carta de Autorización | 102 |
| Anexo 3 | |
| Gastos | 103 |
| Anexo 4 | |
| Organigrama | 107 |
| Anexo 5 | |
| Marco legal | 108 |

INTRODUCCIÓN

El negocio financiero y bancario, que incluye a las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, ha sufrido durante estos últimos años, debido a las nuevas regulaciones estatales, el desmedro de sus utilidades e ingresos, pues como es conocido, muchos de los ingresos de las empresas dedicadas a esta actividad han sido cancelados, tal es el caso de los cobros por concepto de renovaciones de tarjetas de crédito, gastos de impresión, gastos de estados de cuenta, gastos de movilización y despacho, etc., lo que ha generado una disminución inesperada de los ingresos.

Actualmente muchas de estas instituciones han decidido entrar a una etapa de austeridad, lo que concierne el cierre de oficinas consideradas no muy productivas, cancelación de alianzas estratégicas no rentables, disminución de requerimientos de personal y en el peor de los casos, despidos intempestivos de empleados.

En el caso de las empresas emisoras de tarjetas de crédito, sus réditos se han visto afectados de manera catastrófica, ya que la mayoría de sus gastos operativos estaban cubiertos con los valores trasladados a los clientes a manera de cobros por diversos conceptos.

La facturación impresa de una emisora de tarjetas de crédito como Pacificard S.A., que se coloca como una de las más grandes en el Ecuador, conlleva un desembolso alto de valores por concepto de pago de personal en horas extras, couriers, impresiones y suministros; actualmente al verse afectada por las nuevas regulaciones que limitan sus ingresos, la idea más cercana y de posible aprovechamiento sería implementar la facturación electrónica de sus estados de cuenta con sus clientes.

El proyecto que presento, pretende transformar la amenaza que constituye una limitación de ingresos para la empresa, en una oportunidad de innovar conceptos en cuanto al tema

de facturación, pues es sabido que Pacificard S.A., originalmente perteneció al Grupo Banco del Pacífico, del cual se tuvo que desligar considerando las regulaciones estatales que lo obligaron a separarse.

Sin embargo el ciudadano común, aun relaciona a la empresa Pacificard S.A. con el Banco del Pacífico, banco que desde sus inicios se destacó por estar ligado a los avances tecnológicos, ofreciendo a sus clientes lo último en tecnología para su servicio, lo que permite a la imagen de Pacificard S.A. innovar en sus productos, considerando que se mantiene el respaldo de la marca Banco del Pacífico.

Es conocido que la actividad económica de la empresa es medida en términos monetarios, la prueba definitiva de la eficacia de la administración de Pacificard S.A. será medida de acuerdo a los beneficios que esta obtenga para beneficio propio y de sus clientes.

Implementar la facturación electrónica arrojará beneficios para ambas partes, tanto para el tarjetahabiente como para la empresa.

El primero contará con información disponible las 24hs del día acerca de su crédito, cupo, vencimientos, consumos, etc.; mientras que la empresa podrá disminuir los gastos operativos y administrativos de movilización de personal, gastos de suministros de oficinas, gastos indirectos, transporte y utilización de una empresa de Courier.

El presente proyecto persigue la implementación de una herramienta tecnológica que permita a la empresa equiparar los gastos e ingresos que les fueron limitados, con el fin de obtener rentabilidad en cada una de las funciones de su gestión de cobranzas y recuperación.

El tema propuesto es un tema de actualidad, incluso ya aplicado por empresas de otra línea de negocios, en la Universidad no se ha elaborado un estudio referente a este tema, por lo que no encontramos coincidencia alguna con trabajos ya presentados, mi investigación se efectuará en base al método científico de investigación. (Observación, hipótesis y experimentación).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La compañía Pacificard S.a.es una empresa emisora y administradora de tarjetas de crédito que pertenece al grupo financiero Banco del Pacifico, cuyo accionista mayoritario es la Corporación Financiera Nacional.

La compañía Pacificard S.A. es una institución que a pesar de ser del estado funciona con recursos privados y no depende directamente de los recursos del gobierno para echar en marcha su negocio.

Con el pasar de los años el negocio de tarjetas de crédito ha ido creciendo significativamente en el mercado Ecuatoriano y Pacificard está dentro de las cinco primeras empresas que generan mayor volumen de facturación.

Para poder alcanzar esta meta la compañía se ha visto en la necesidad de aumentar significativamente sus gastos administrativos y logísticos mediante la adquisición de papelería, impresoras de última generación, cartuchos de impresión, mano de obra de empresas especializadas en la clasificación y distribución de los estados de cuenta de los clientes Pacificard todo esto se lo realiza de acuerdo a los estándares de seguridad establecidos por las normas ISO.

Teniendo en cuenta que actualmente existen muchos factores, que acrecientan la problemática porque estos han ido aumentando cada año de manera considerable los gastos para poder cumplir con la entrega de información a tiempo y la competencia es cada vez más fuerte en el mercado nacional. La compañía se está viendo en la necesidad de disminuir sus costos operativos y logísticos en vista de que en el actual gobierno se está afectando bastante a los ingresos de las instituciones financieras y Pacificard S.A. ha sido mermada de recibir una parte de sus ingresos por que el gobierno a decretado la condición de cero costos para las compañías que se dediquen a este giro del negocio.

Debido al desmedido incremento de los gastos administrativos y logísticos, ha afectado a la compañía dada la demanda de tarjetahabientes y establecimientos afiliados, que solicitan la información impresa a la misma, en un rango de tiempo posterior a la transacción, y en su gran mayoría de los cinco a siete días laborables del inicio de mes.

La falta de integración con los sistemas, información asilada, y no procesamiento en línea provoca que la información pueda tener inconsistencias y está a su vez causar la pérdida de clientes.

El alto costo en recursos sean estos personal y tecnología, son en la actualidad muy elevados, lo que afecta a reducir el rendimiento financiero de la compañía.

El alto índice de fraude tecnológico, provoca demandas a la compañía y a la vez mala imagen por el descontrol del riesgo operativo sobre todo tipo de transacciones.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Campo: Financiero-Contable

Aspecto: Administrativa-Logística-Sistemática

Universo: Infinito

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué incidencia tendría el aumento del gasto administrativo y logístico descontrolado en la compañía Pacificard S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2012-2013?

1.1.4 Sistematización del problema

- 1 ¿Cómo afecta el incremento de los gastos administrativos y logísticos en la compañía?
- 2 ¿Qué consecuencias trae el impacto en la infraestructura tecnológica de la compañía?
- 3 ¿Cómo influye en las tareas el alto costo de los recursos e inversión tecnológica sobre el rendimiento financiero de la compañía?
- 4 ¿Qué situaciones inesperadas provoca al cliente sobre el riesgo operativo y de control en la entrega de información?

1.1.5 Determinación del tema

Implementación de un sistema de facturación electrónica en la optimización de recursos administrativos y logísticos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar las causas y consecuencias del aumento del gasto administrativo y logístico descontrolado en la compañía y buscar la mejor manera de optimizar el uso de los recursos administrativos y logísticos para mejorar la rentabilidad de la compañía, por medio de herramientas y métodos financieros.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las razones de aumentos de gastos administrativos y logísticos.
- ❖ Definir herramientas de planificación para la inversión adecuada y oportuna en tecnología.
- ❖ Analizar que tareas ocasionan la elevación del costo sobre sus recursos y en la inversión tecnológica.

- ❖ Determinar las situaciones que puedan provocar riesgo operativo y deficiencias del control de información hacia al cliente.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Actualmente existe la necesidad de buscar alternativas que nos ayuden a mejorar los procesos internos en la distribución de información y atención al cliente para poder mejorar la rentabilidad del negocio y poder invertir en nuevos proyectos que ayuden a disminuir la carga del trabajo operativa en la compañía.

Con la finalidad de poder cumplir con las metas propuestas cada año y teniendo en cuenta que la competencia cada día es más fuerte debemos de considerar que la calidad de servicio al cliente no deberá verse afectada por las soluciones que se esperan tomar con la finalidad de mejorar el servicio de atención al cliente y disminuir la carga operativa del trabajo. Pacificard actualmente se encuentra realizando estudios dentro de las diferentes áreas de la compañía y por medio de los resultados obtenidos se ha podido identificar que el área de administración y logística han ido aumentando sus gastos considerablemente cada año con la finalidad de poder cubrir la demanda de entrega de información y atención al cliente. En vista de que el negocio de las tarjetas de crédito ha ido creciendo considerablemente cada año y teniendo en cuenta que la competencia cada día es más dura la compañía se ve obligada a innovarse cada día más en cuanto a su tecnología y mecanismos de atención a los diferentes clientes ofreciendo un mejor servicio e incorporando en nuestro negocio nuevas herramientas que se alineen a las metas de mejoras continuas de una manera más eficiente y segura.

Para el periodo 2013 se está planteando un esquema de ahorro de recursos muy considerable que busca mejorar la rentabilidad de la compañía que se ha visto afectada con los diferentes cambios que existen actualmente en las normativas tributarias no son muy estables y siempre buscan recaudar más tributos en el cierre del ejercicio fiscal 2012 el SRI indico mediante resoluciones que se publicaron en los registros oficiales que las instituciones financieras deben de grabar IVA tarifa

12% dentro de sus tarifas aprobadas por la súper de bancos les quedo terminantemente prohibido efectuar la carga tributaria a los consumidores finales.

Con este cambio los ingresos de las compañías se ha visto disminuido considerablemente por ese motivo muchas instituciones financieras como Pacificard se ven en la necesidad de efectuar ahorro de recursos internos para que la rentabilidad de la compañía no se vaya a ver afectada y pueda seguir su puesta en marcha de manera normal.

Teniendo en cuenta todos los antecedentes expuestos anteriormente la compañía en busca de mejoras y en base a los resultados obtenidos en los estudios realizados se ve en la necesidad de implementar nuevas tecnologías que ayuden a superar ese problema de carga operativa que actualmente tienen, mejorando considerablemente los tiempos de respuesta hacia los clientes externos, brindando de esta manera una mejor opción para que el cliente sienta confianza y seguridad en los servicios que ofrece la compañía.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

En el año 1966 en los estados Unidos de Norteamérica se estableció Interbank card Association (ICA) que consistía en una alianza estratégica de 17 bancos regionales de los Estados Unidos de Norteamérica para aceptar entre si el uso de sus tarjetas de crédito Locales

En el año 1979 ICA se convierte en Mastercard Internacional Inc. y saca al mercado su producto más conocido a nivel mundial como Mastercard Internacional. Posterior a esto en el año de 1980 se crea en Ecuador la empresa Unicredit S.A. que es quien se encarga de manejar la marca Mastercard en Ecuador con el lanzamiento de la tarjeta Mastercard Dual en el año de 1983 la compañía Unicredit lanza por primera vez la tarjeta nacional.

En el año de 1994 la empresa Unicredit S.A. cambia su razón Social a Mastercard Ecuador S.A, y conjunto con el cambio de la razón social se introduce al mercado Ecuatoriano el producto maestro que consistía en el primer programa de débito en línea en el punto de venta del mercado Ecuatoriano.

Para fortalecer un poco más la compañía en el año 1996 se introduce dentro de los cajeros electrónicos la red cirrus .que en ese entonces era considerada como la red más grande a nivel mundial de los cajeros electrónicos. En el año de 1999 la compañía Mastercard lanza un nuevo producto al mercado que es la tarjeta Mastercard Garantizada.

Con el pasar del tiempo y con los avances tecnológicos que se iban presentando cada año la compañía Mastercard del Ecuador en el año 2001 por primera vez publica su sitio Web con la finalidad de brindar un mejor servicio al público y junto a

esto se continuo con el estudio de nuevos productos que integren las necesidades de los clientes,

En el año 2003 la compañía da un paso muy importante en la historia debido a que efectúa el cambio de su razón Social de Mastercard del Ecuador pasa a ser Pacificard S.A. ofreciendo un mejor servicio se consolida como una compañía fuerte y capaz de obtener un mejor servicio a su vez se lanza un nuevo producto al mercado que es la tarjetas Mastercard Platinum.

El lanzamiento del nuevo producto Mastercard Platinum tuvo muy buena acogida en el mercado nacional además de que se público por primera vez su sitio Web con el fin de brindar una mejor información y servicio a sus socios

A partir del año 2004 la compañía adquiere mucho mas fuerza en el mercado nacional lanzando nuevos productos de tarjeta y con ello se fue innovando tecnológicamente de una mejor manera.

A comienzos del año 2006 Pacificard forma parte del proceso de auto-impresores del SRI esto ayuda a que sus Facturas “estados de cuenta” y comprobantes de retención sean generados directamente en el sistema los formatos de impresión quedaron establecidos con esto se logra disminuir la carga de los procesos manuales transformándolos en procesos sistematizados.

A partir del año 2006 con la disminución considerable del gasto operativo la compañía comenzó a obtener ahorro de recursos, teniendo en cuenta que el negocio de tarjetas de crédito es muy rentable y que el volumen de clientes ha ido creciendo con el pasar de los tiempos, para poder cumplir con la demanda de impresión y entrega de estados de cuenta y comprobantes de retención la compañía se vio en la necesidad de contratar servicios especializados de compañías de servicios para que puedan distribuir la información de los estados de cuenta y comprobantes de retención a los usuarios a nivel nacional.

Teniendo en cuenta que el volumen de clientes que tenemos en la actualidad es muy elevado para poder cubrir con la entrega de los estados de cuenta y comprobantes de retención la compañía se ha visto en la necesidad de incrementar los costos administrativos y logísticos, teniendo en cuenta que el gobierno actual mediante regulaciones de la superintendencia de Bancos y seguros a decretado que no se efectúe el cobro de entrega de los estados de cuenta y todos aquellos costos que vayan relacionados a la entrega de la información, Pacificard se ve en la necesidad de buscar nuevas metodologías que ayuden a disminuir los gastos administrativos y logísticos de la compañía considerablemente.

Para el periodo 2013 se espera disminuir considerablemente los gastos para que la rentabilidad de la compañía no se vea afectada teniendo en cuenta que el gobierno actual está afectando a la rentabilidad de las instituciones financieras con la creación de nuevos impuestos que las compañías financieras tienen que asumir viéndose afectadas directamente con estas medidas que toma el gobierno para poder recaudar más tributos para financiar el presupuesto del estado.

2.1.2. Antecedentes Referenciales

Mundial

| | |
|--|--|
| Empresa: | IBM |
| Proyecto: | Mejora de procesos de facturación tradicional |
| Estrategia para el crecimiento: | <p>El componente de Estrategia de IT ayuda a alinear la actual estrategia de IT, sus recursos e inversiones, con los cambios en la dirección del negocio y la estrategia corporativa de su empresa.</p> <p>El componente de Desempeño de IT se focaliza en evaluar la forma en que su organización balancea la demanda con la provisión de servicios y soluciones de IT, para que los costos sean optimizados y se maximice el valor generado.</p> |
| URL: | http://www.ibm.com/ec/services/bcs/consulting.phtml?lnk=mhse |

Latinoamericano

| | |
|--|--|
| Empresa: | Banco Santander Chile |
| Proyecto: | Facturación Electrónica |
| Estrategia para el crecimiento: | El plan del gobierno chileno se basa en mejorar los procesos de negociación de los comercios agilizando la entrega de documentos digitales tributariamente validos de esta manera facilitara el desarrollo del comercio electrónico local y las empresas se beneficiaran disminuyendo sus costos operativos y logísticos que se ven inmersos en el proceso y entrega de la facturación tradicional |
| URL: | http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/fac_elec.asp |

Local

| | |
|--|---|
| Empresa: | Es dinámico |
| Proyecto: | Envío de facturas digitales a los clientes |
| Estrategia para el crecimiento: | <p>La razón de ser de ESDINAMICO es proveer a empresas de las herramientas necesarias para beneficiarse de las ventajas que ofrece Internet para hacer negocios (bajos costos, eficiencia, etc.).</p> <p>Enfocamos nuestro desarrollo de acuerdo al mejoramiento continuo de todo lo que hacemos, somos capaces ahora de ofrecer una cadena de producción de altísima calidad, que comienza con la preparación de cada proyecto, al recolectar, seleccionar y organizar la información; pasa por el desarrollo con tecnologías robustas estándares para Internet; y culmina con la implementación y publicación del proyecto en Web, en servidores de alta fidelidad.</p> |
| URL: | http://www.esdinamico.com/acerca_de.html |

Antecedente 1

| | |
|------------------------------|--|
| Título de Tesis: | Estudio de los Beneficios económicos y ambientales de la Implementación de la facturación electrónica para las empresas del Sector Financiero de la Ciudad de Guayaquil |
| Autor: | Lobelia Cisneros T |
| Palabras Clave: | Tecnologías de la Información Sistema de Facturación Factura Electrónica |
| Fecha de publicación: | 2012 |
| Editorial: | GUAYAQUIL / ECUADOR / 2012 |
| Resumen: | <p>El proyecto “Factura electrónica” se viabiliza en el Ecuador con la denominación de Emisión de Documentos Electrónicos, debido a que éste concepto contempla no solo la emisión de facturas sino también de documentos complementarios como notas de crédito, notas de débito, guías de remisión y comprobantes de retención emitidos de manera electrónica, por este motivo se recomienda a las instituciones financieras del Ecuador emplear un aplicativo del Sistema de Facturación para que a través del mismo, los contribuyentes soliciten la autorización de emisión electrónica de documentos en caso de requerirla. De igual manera se contempla la ayuda ecológica de impresión de papel. Se realiza un análisis correspondiente al incremento de seguridad, a la ayuda al medio ambiente, la imagen que tendrá las instituciones financieras antes sus clientes y proveedores, reducción de costos en carga operativa e impresión de papel y el aumento de velocidad en los procesos de facturación e incremento de la capacidad de reacción ante cualquier eventualidad.</p> |
| URL: | http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3170 |

Antecedente 2

| | |
|------------------------------|--|
| Titulo de Tesis: | Sistema de facturación y control de inventario para la empresa JARNUC, utilizando la metodología programación extrema (XP) |
| Autor: | Pozo Cervantes, Jorge Alexander |
| Palabras Clave: | Automatización Administración de empresas Bases de datos Programación extrema Herramientas virtuales Análisis financiero |
| Fecha de publicación: | 2007 |
| Editorial: | QUITO / PUCE / 2007 |
| Resumen: | <p>El presente tema de disertación de grado ha sido escogido en base a las necesidades de la empresa "JARNUC", para mejorar su gestión administrativa. JARNUC se ve en la necesidad de adquirir un sistema de información que se encargue de la facturación y control de inventario del producto terminado. Para desarrollar el sistema de información las herramientas que se utilizarán en el Front-end y Back-end serán elegidas de acuerdo a las necesidades de la empresa y a la tecnología existente en el mercado. Actualmente la emisión de facturas y el control de inventario del producto final de la empresa "JARNUC" se lo realiza mediante Microsoft Office Excel, lo que provoca que se pierda eficiencia en la gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente, es por esto que la empresa me ha solicitado el desarrollo del sistema de información que maneje la facturación y el control de inventario del producto terminado.</p> |
| URL: | http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1083 |

Antecedente 3

| | |
|---------------------------|---|
| Título de Tesis: | Estructuración de las políticas de trabajo para mejorar la seguridad y productividad de los trabajadores de la hacienda María auxiliadora del cantón el triunfo |
| Autor: | Barreto Vera Alexandra Verónica |
| Palabras Clave: | Políticas Productividad Rendimiento |
| Fecha publicación: | 2012 |
| Editorial: | GUAYAQUIL / ECUADOR / 2012 |
| Resumen: | Mediante la aplicación de nuevas políticas laborales y capacitación que se va a dar al personal operativo que pertenece a la Hacienda María Auxiliadora se busca mejorar el rendimiento y grado de eficiencia de sus empleados implementando medidas preventivas para poder renovar la seguridad de los empleados garantizando su vida y beneficiándose de esta manera de un trabajo seguro y mejor remunerado. La propuesta planteada busca corregir los problemas planteados a través de la estructuración de las políticas de trabajo. Para que la propuesta tenga buenos resultados se debe difundir las políticas de trabajo y promover su aplicación y cumplimiento, además de capacitar al administrador para que explique cómo ejecutar las políticas laborales |
| URL: | http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/376/1/TESIS%20DE%20GRADO.pdf |

Antecedente 4

| | |
|-------------------------|--|
| Título de Tesis: | Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ |
| Autor: | Vera Avendaño Verónica, Vicente Centeno Evelyn |

| | |
|------------------------------|--|
| Palabras Clave: | Análisis, Procesos administración, Políticas, Inventarios, |
| Fecha de publicación: | 2011 |
| Editorial: | GUAYAQUIL / ECUADOR / 2011 |
| Resumen: | <p>La presente tesis pretende realizar un análisis de los distintos procesos de la administración de inventarios, el mismo que tiene lugar en las bodegas de la empresa antes mencionada. El estudio ha identificado que la empresa no posee políticas y niveles de inventario lo cual genera un alto valor en la gestión de compras, bajo rendimiento sobre la inversión y altos costos en la administración de este proceso. Existe mercadería que se compra en exceso debido al desconocimiento de las existencias, esto hace que la reposición se haga sin seguir una política económica de inventario; además existe el riesgo que los artículos sufran problemas de calidad por el tiempo que se almacena en bodega. Finalmente como una manera de buscar solución a las falencias encontradas en forma precisa y metodológica, se planteó el objetivo general y los objetivos específicos, los cuáles se cumplieron a cabalidad. Se proporcionan posibles soluciones para mejorar las políticas actuales de los procesos realizados en la empresa, con el fin de reducir los niveles excesivos de inventario, el costo y almacenaje del mismo. Por ello la empresa ha decidido implementar políticas de inventario y mejorar la administración actual para controlar eficientemente la inversión, la distribución de los artículos en bodega, proceso de recepción y entrega de mercadería y mejorar el nivel de satisfacción de clientes</p> |
| URL: | http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/247/1/TESIS%20XYZ%2022%20SEPT%20Econ%20Arteaga.pdf |

Antecedente 5

| | |
|------------------------------|---|
| Título de Tesis: | Plan estratégico de la cooperativa de ahorro y crédito “Manantial de Oro LTDA” |
| Autor: | Katya Lorena Caicedo |
| Palabras Clave: | Ahorro y Crédito Plan estratégico |
| Fecha de publicación: | 2011 |
| Editorial: | GUAYAQUIL / ECUADOR / 2011 |
| Resumen: | Las cooperativas de ahorro y crédito en el periodo 2011 eran reguladas por la superintendencia de bancos y seguros para poder funcionar debían de cumplir con una serie de requisitos que son expuestos por el organismo de control con la finalidad de poder mejorar la rentabilidad del negocio se realizó un estudio basado en el análisis FODA para poder identificar las debilidades y amenazas a las que se encontraría expuesta la cooperativa una vez identificada este tipo de amenazas se procede a medir el nivel de riesgo en base a la economía actual del estado tomando en cuenta el PIB, aranceles grabados con impuestos, etc. todos estos factores son considerados para poder medir el nivel crediticio del País y así poder determinar el riesgo de liquidez que debería de manejar la cooperativa de ahorro y crédito. |
| URL: | http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2400/1/TESIS%20LORENA%20CAICEDO%20JUNIO%202011.pdf |

2.1.3. Fundamentación

Los conceptos y las técnicas de gestión están en constante evolución y son aplicables por igual en las grandes y en las pequeñas empresas. La única diferencia está en las herramientas utilizadas para llevar al día a día esos conceptos.

Conseguir que todos perciban el sistema de gestión de calidad como una herramienta pudiera no ser tarea sencilla, como tal ha de ser cómodo, fácil de comprender y de utilizar para aumentar la eficacia del uso de los recursos.

Al aumentar la presión competitiva, aparecen nuevas necesidades de mejorar por parte de las empresas. Esto no es nuevo, aunque si pudiera serlo el nivel de exigencia sobre la cantidad y aspectos de la mejora.

Son numerosas las técnicas de gestión que se pueden utilizar para conseguir satisfacer a los clientes, pero si además necesitamos conseguir mejorar los resultados, la gestión de procesos tiene el cuerpo de conocimiento necesario para conseguirlo.

Para conseguir un salto cuantitativo de cierta consideración en la competitividad de la organización o para consolidar una posición de liderazgo, la medición de los procesos en una herramienta de gestión estratégica de incalculable valor. Su aplicación a los procesos clave, así como a las actividades y negocios de servicios, descubre nuevas e importantes oportunidades para mejorar su efectividad.

Proceso

(PEREZ, 2004) “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entradas en resultados.”¹

Estamos hablando de actividades secuenciales de una manera predeterminada, actividades repetitivas y conectadas de una manera sistematizada, no tareas inconexas cuya correcta ejecución es un fin en si mismo.

Todo producto lo es por el hecho de ir destinado a un usuario al denominamos cliente (interno o externo); luego el producto que nos interesa es aquel que añada valor al cliente. Asimismo, un cliente lo es porque es el destinatario de un producto.

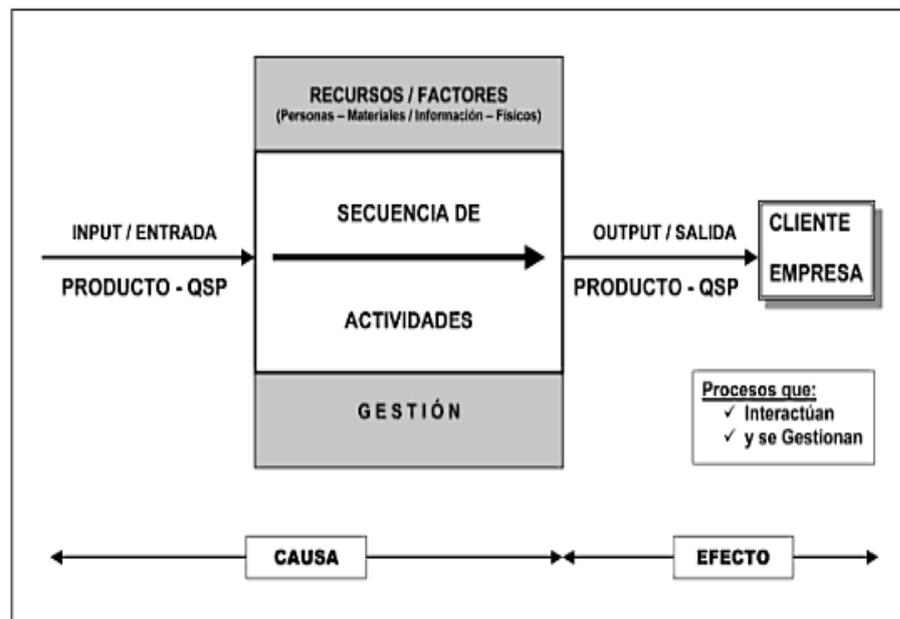
¹ PEREZ, José: *Gestión por procesos*, ESIC, Madrid, 2004

Todo producto tiene unas características objetivas que permitan su evaluación homogénea por proveedor y cliente. (PEREZ, 2004)

Sistema

“Es un conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objeto”

Cuadro 1. Proceso



Fuente: PEREZ, José: Gestión por procesos

Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma mas natural de organizar el trabajo; otra cosa bien distinta es que los tuviéramos identificados para Orientar a ellos la acción. Para ello, y en primer lugar, hemos de:

- ✓ Determinar a sus límites para, en función de su nivel, asignar responsabilidades.
- ✓ Identificar sus elementos y factores para determinar sus interacciones y hacer posibles su gestión.

Limites de los procesos

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los proyectos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico:

- a) Los límites del proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- b) Estén fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).
- c) El límite inferior sea un producto con valor.

Elementos del proceso

Todo proceso tiene tres elementos:

- a) Un input (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de adaptación definido: la factura del suministro con los datos necesarios.

El input es un producto que provienen de un suministrador (externo o interno), es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente.

- b) La secuencia de las actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

Un sistema de control conocido con indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción de usuario (interno muchas veces).

- c) Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc.

La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente.

Recordemos que el producto de proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario. (PEREZ, 2004)

Factores de un proceso

- 1. Personas.** Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencia) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de Gestión de Personal.
- 2. Materiales.** Materias primas o semielaboradas, información (muy importantes especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de “Gestión de Proveedores”.
- 3. Recursos físicos.** Instalaciones, maquinarias, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí nos referimos al proceso de Gestión de Proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la Infraestructura.
- 4. Métodos/ Planificación del proceso.** Método de proceso de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, gama, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quien hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el como.

Se incluye el método para la medición y el seguimiento del:

- ✓ Funcionamiento del proceso(medición o evaluación)
- ✓ Producto del proceso(medida de cumplimiento)
- ✓ La satisfacción del cliente (medida de satisfacción)

5. Medio ambiente o entorno en el que se lleva a cabo el proceso.

Un proceso este bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso, supuesta la conformidad del input. En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor que lo ha originado es de capital importancia para orientar la acción de mejora y hacer una autentica gestión de calidad. (PEREZ, 2004)

Administración

Ciencia que tiene por objeto coordinar los elementos humanos, técnicos, materiales e inmateriales de un organismo social, público o privado, para lograr óptimos resultados de operación y eficiencia. (PERDOMO, 2002)²

Elementos del proceso administrativo

- **Planeación:** seleccionar entre diversas alternativas, las más convenientes para cumplir la misión de un organismo social, requiriendo un análisis cuidadoso del pasado y del presente, así como de una previsión técnica de futuro.
- **Organización:** agrupación de actividades necesarias para alcanzar los objetivos del organismo social señalando las responsabilidades, el ejercicio de la autoridad y la creación del orden.

² PERDOMO, Abraham: *Elementos Básicos de Administración Financiera*, México, 2002

- **Integración:** dotar a los organismos sociales, de los recursos humanos, técnicos y materiales que se requieren, es decir, obtener con quien y con que realizar actividades.
- **Dirección:** lograr que se lleven a cabo las actividades, por medio de la motivación, comunicación y supervisión.
- **Control:** actividad mediante la cual, quien administra se cerciora de las cosas se hagan cuando, como, donde por quien y con el material que se planeó.

Control

(Lybrand, 2000)³ El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivo dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Control interno

“Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adoptan una empresa publica, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas.” (PERDOMO, 2004)

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

³ COOPERS & LYBRAND: *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*, Días de Santos, Madrid, 2000

Análisis⁴

1. **Plan organización:** Es decir, el control interno es un proceso que reduce el desarrollo de las actividades y el establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente.
2. **La contabilidad:** Que tendrá por objeto registrar técnicamente todas las operaciones y además, presentar periódicamente información verídica y confiable; al efecto se implantara un sistema de registro y de contabilidad apropiado y practico que permita registrar clasificar resumir y presentar todas las operaciones que lleve a cabo la empresa
3. **Funciones de empleados:** Distribución en forma debida de las labores que realizan los funcionarios y empleados, funciones de complemento, no de revisión.
4. **Procedimientos coordinados:** procedimientos estadísticos, físico, administrativos, etc., armonizados entre si para la mejor consecución de los objetivos establecidos por la empresa.
5. **Obtener información confiable:** Uno de los objetivos del control interno es obtener información oportuna, confiable y segura que coadyuve a la toma acertada de decisiones. (PERDOMO, 2004)

Elementos del control interno

Los elementos del control interno son siete, a saber:

1. Organización
2. Catalogo de cuentas
3. Sistema de contabilidad
4. Estados financieros
5. Presupuestos y pronósticos
6. Entrenamiento, eficiencia y moralidad del personal.
7. Supervisión

⁴ PERDOMO, Abraham: *Fundamentos de Control Interno*, More Edición, México, 2004 P 2

Principios

Los principios del control interno son cinco:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación, es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad
4. El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad. (PERDOMO, 2004)

Objetivo

Los objetivos del control son:

- Prevenir fraudes
- Descubrir robos y malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera contable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financiero.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- Promover la eficiencia del personal
- Detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo

Así pues, una primera exigencia de esta función es que existan objetivos predeterminados. La cuestión de cuales son los objetivos de la empresa resulta siempre, de difícil respuesta porque la empresa, por si misma, ni decide, ni formula objetivos propios. Son sus gerentes, la denominada Dirección, quienes los establecen Bien es cierto que todo empresa precisa satisfacer determinados requisitos para sobrevivir, tales como los de rentabilidad crecimiento y solvencia.

Logística

Las fases de realización consisten en la aproximación de los productos a sus clientes finales. Esta aproximación se realiza mediante actividades de comercialización, transformación, transporte, almacenaje y control.

De ellas, las cuatro últimas intervienen en el flujo físico de aproximación.

Todas aquellas actividades directamente relacionadas con la gestión de este flujo de materiales constituyen la logística en sentido estricto.

Dentro de esta visión más general, la logística es un conjunto de actividades y procedimientos prácticos, que tienen como finalidad que todos los recursos necesarios para conseguir un fin estén disponibles en el momento, lugar, modo y cantidad precisa al mínimo coste.

El fin logístico es la valoración de estos servicios de acompañamiento por el cliente, con independencia de la valoración del producto en sí. Este fin siempre corresponderá al flujo físico principal sobre el que realizar la actividad logística. Este flujo puede consistir en:

- ✓ Productos materiales. Estaremos, entonces, ante una logística que trabaja sobre los productos materiales.
- ✓ Productos tipo servicio. Estaremos ante una logística centrada en el empleo óptimo de los recursos operativos que prestan dichos servicios.

La gestión con criterio de optimización

Los recursos tanto materiales como operativos deben gestionarse de forma que intervengan solamente en el momento adecuado, en la cantidad adecuada, en el lugar adecuado y de la forma adecuada.

Teniendo en cuenta la gestión de recursos materiales y de recursos operativos, podemos establecer que hay dos tipos de logísticas:

- ✓ **Logísticas de stock de materiales**

Actúa para optimizar los stocks y los caudales de productos materiales. Cuenta con sus propias metodologías.

- ✓ **Logísticas de recursos operativos**

Actúa para optimizar la utilización de recursos operativos para la consecución de un fin (que puede pertenecer al mundo de la logística o no), Cuenta así mismo con sus propias metodologías.

Visión logística de las transacciones de compraventa

La razón de ser de toda empresa es la actividad mercantil, es decir, la compraventa de productos (materiales, servicios, ideas). En todas existen, por tanto, transacciones mercantiles con el exterior como clientes y proveedores. Las transacciones con clientes son las que originan los ingresos típicos de dichas empresas. Las transacciones con proveedores (se entienden, en el flujo físico principal) son las que originan los costes arrastrados, que es uno de los grandes capítulos de los costes directos de la empresa.

Administración Financiera

Es una fase de la administración general, que tiene por objetivo maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas. (Abraham, 2002)

Análisis

- 1. Fase de la administración general.** De hecho, la administración financiera es una parte o fase de la administración general
- 2. Maximizar el patrimonio de la empresa a largo plazo.** La administración financiera, trata de exprimir los recursos financieros lo más que se puede, para así obtener el máximo jugo posible de ellos, es decir, maximizar utilidades a largo plazo, para aumentar el capital contable de la empresa.

3. **Obtención de recursos financiero.** Mediante la administración financiera, se obtienen fondos y recursos financieros de una manera inteligente, ya sea de los dueños , o bien, de los acreedores
4. **Administración del capital de trabajo.** En la administración financiera se encuentra implícita la coordinación eficiente del dinero, cuentas y documentos por cobrar, inventarios, etc. (activos circulantes), así como los acreedores comerciales, acreedores comerciales, acreedores bancarios, etc.
5. **Toma de decisiones acertadas.** En planeación y control, así como en las correspondientes a todas y, cada una de las áreas que constituyen las empresas, las cuales se clasifican en tres niveles. (Abraham, 2002)

Gastos Administrativos

Son aquellos gastos que tiene que ver directamente con la administración general del negocio, y no con sus actividades operativas. No son Gastos de Ventas, no son Costos de producción. Contienen los salarios del Gerente General, secretarias, contadores, alquileres de oficinas, papelería de oficinas, suministros y equipo de oficinas, etc.

No se incluyen en esta categoría los gastos que tienen que ver propiamente con la operación del giro del negocio ni con el mercadeo. Usualmente se incluyen los gastos de selección y reclutamiento de personal. (fundapymes, 2013)

Rendimiento

Es la ganancia o la pérdida total de una inversión durante un periodo dado.

El rendimiento derivado de poseer una inversión durante determinado tiempo (por ejemplo, un año) simplemente es el pago de efectivo proveniente de la titularidad, sumando a las fluctuaciones en los precios de mercado dividido entre el precio inicial.

Riesgo

Es la posibilidad de una pérdida financiera. Los activos que tienen menos posibilidades de pérdida. Más formalmente, el término riesgo se utiliza de manera indistinta con incertidumbre para referirse a la variabilidad de rendimientos asociado con un activo dado.

Optimizar Recursos

Optimizar, no es sinónimo de ahorrar o suprimir, se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad.

En el mundo empresarial la optimización de recursos tiene que ver con la eficiencia (utilizar los recursos de la mejor manera posible, o dicho de otra manera, obtener los mayores beneficios con los mínimos costes), Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores), por lo que para optimizar recursos, no nos bastaría con ser eficientes, sino que también hay que ser eficaces. (Optimización de Recursos)

Recursos humanos

Desde el modelo de Frederick Taylor, basado en supuestos racionales -económicos sobre el trabajador, el cual concebía que el obrero solo trabajaba por motivaciones económicas, por lo que a la vez era considerado apenas como “una máquina para hacer dinero” hasta la actualidad de nuestros días, la concepción sobre el trabajador ha experimentado una larga evolución en el marco de la actividad de Gestión de Recursos Humanos (GRH) en el mundo empresarial.

Desde los finales del siglo XX se han desarrollado nuevas tendencias sobre la GRH en las empresas, los rasgos que los definen son:

- Los RR-HH representan una inversión y no un costo.
- La GRH no se realiza desde un área, departamento o parcela específica de la organización, sino como una función integral de esta.

- La actividad de GRH se concibe hoy con carácter técnico especializado; sus bases radican en el análisis y diseño de puestos y áreas de trabajo.
- El sistema de GRH demanda el enriquecimiento del trabajo y la participación de los empleados en todas las actividades.
- Su desafío fundamental es lograr tanto la eficiencia como la eficacia en el funcionamiento de las organizaciones.
- El aumento de la productividad del trabajo y la satisfacción laboral son sus objetivos fundamentales. (Optimización de Recursos)

Factura

Es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y además, incluye toda la información de la operación (.e-conomic)

Facturación electrónica

La factura electrónica (e-factura) consiste en una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, sino un soporte electrónico en el que se recogerá la información relativa a una transacción comercial y sus obligaciones de pago y de liquidación de impuestos, además de otros requisitos en función de las obligaciones concretas del país en que se utilice.

Una de las principales características de la factura electrónica, y diferencia respecto a la factura convencional en soporte papel, es la gestión informática del proceso de generación y el envío mediante un sistema de comunicaciones que conjuntamente permiten garantizar la autenticidad y la integridad del documento electrónico base a la factura.

Está sometida a ciertos requisitos legales por las autoridades tributarias de cada país, de forma que no siempre es posible remitir electrónicamente las facturas, y, en ese caso se envía la factura impresa, por correo o mensajería. (RUBIO, 2008)

Reducción de Costo

(Reduccion de los costos) Hoy día muchas empresas hablan de "Reducir sus Costos Operacionales" e inician la búsqueda de alternativas para lograr ese objetivo. En general hay una idea de las metas que se quieren alcanzar que, de una forma u otra, se visualicen principalmente desde el punto de vista económico.

Cuando se buscan alternativas notamos que se habla de "ahorros", "reducir costos", "eliminar", "minimizar inventario", etc. De igual forma si analizamos las áreas donde usualmente se focalizan estos esfuerzos para lograr resultados veremos que es frecuente que los mismos se circunscriban a tres áreas principales:

1ro. Recursos Humanos: Se parte de la premisa de que al reducir la nómina (número de empleados) automáticamente tendremos el control (y reducción) de los costos operacionales.

2do. Inventario: Se sugiere que los niveles de inventario altos son la causa principal de los costos operativos y;

3ro. Eficiencia: Se propone que el aumento de la eficiencia asegura la reducción de los costos.

Aun cuando estas tres áreas son parte importante e inciden (y reflejan) directamente en nuestros costos operacionales existen otros tópicos que deben ser considerados al hablar de reducir costos. Matemáticamente reducir (recursos humanos, inventario, ineficiencia) significa que gastamos menos en nuestros procesos operativos. Ahora bien, existe una fórmula sencilla que usualmente no se aplica aun cuando está muy relacionada con el concepto de eficiencia.

Estados financieros

Son aquellos documentos que muestran la situación económica de la empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada o futura; o bien, el resultado de operaciones obtenidas en un

periodo o ejercicio pasado o futuro, en situaciones normales o especiales. (PERDOMO, 2004).⁵

Los estados financieros básicos, conocidos también, como principales, son aquellos que muestran la capacidad económica de una empresa (activo total menos pasivos total), capacidad de pago de la misma (activo circulante menos pasivo circulante), o bien, el resultado de operaciones obtenidas en un periodo dado. Por ejemplo:

- Balance general o estado de situación financiera.
- Estado de pérdida y ganancia.
- Estado de origen y aplicación de recursos.
- Estado de cambios en la situación financiera.

Balance general

Documento que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha fija o bien, estado financiero que muestra la situación económica y capacidad de pago de una empresa a una fecha fija, o también, estado financiero que muestra el activo, pasivo y capital contable de una empresa a una fecha determinada.

Estado de pérdida y ganancia

Estado financiero que muestra la utilidad o pérdida neta, así como el camino para obtenerla en un ejercicio determinado, o bien documento financiero que analiza la utilidad o pérdida.

Para maximizar el precio de las acciones, el administrador financiero debe aprender a evaluar dos determinantes clave: el riesgo y el rendimiento. Cada decisión financiera presenta ciertas características de riesgo y rendimiento, y la combinación única de estas características tiene un efecto en el precio de las acciones. Podemos ver el riesgo de la manera en que se esté relacionado con un activo individual o con una cartera- un conjunto o grupo, activo. (J, 2003)

⁵ PERDOMO, Abraham: *Fundamentos de Control Interno*, More Edición, México, 2004

Indicadores Financieros

El análisis financiero es el estudio efectuado a los estados contables de un ente económico con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, así como para contribuir a la acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente. Esta es la forma más común de análisis financiero y representa la relación entre dos cuentas o rubros de los estados contables con el objeto de conocer aspectos tales como la liquidez, rotación, solvencia, rentabilidad y endeudamiento del ente evaluado. Su utilidad está en la lectura con indicadores de otras empresas del mismo sector, y cuando se comparan diversos períodos dentro de la misma empresa, esto con el fin de evaluar la situación del negocio así como sus tendencias. (Ltda)

Los índices financieros para el capital de crédito pueden ser elevados utilizando como. (SÁNCHEZ, 2006)⁶

1. Razón corriente.
2. Prueba ácida.
3. Liquidez de las cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranzas.
4. Rotación de cartera (cuentas por cobrar)
5. Rotación de inventarios.

Razones de liquidez

Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo, en función a la tendencia de activos líquidos, mas no a la capacidad de generación de efectivo.

➤ Razón Circulante:

Mide el número de unidades monetarias de inversión a corto plazo, por cada unidad de financiamiento a corto plazo.

Así pues, la razón de circulante se realiza de la siguiente manera:

⁶ SÁNCHEZ, Inocencio: Razones o Índices Financiero, CEATE, Valencia, 2006

$$\text{Razón Circulante} = \text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Circulante}$$

Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

➤ **Prueba ácida**



Se establece esta razón de una forma similar a la anterior pero descarta los inventarios del activo corriente porque son menos líquidos. Entonces la fórmula sería:

$$\text{Prueba acidad} = (\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Circulante}$$

Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

Liquidez de las cuentas por cobrar

➤ **Días de inventario**

Hipotéticamente evalúa cuantos días podría operar la empresa sin reponer sus inventarios, manteniendo el mismo nivel de ventas

$$\text{Días de Inventario} = (\text{Inventarios} * 360) / 360$$

➤ **Días de cuentas por cobrar**

También conocido como días de ventas en la calle, porque representa, en promedio, el número de días que la empresa esta tratando en recuperar sus ventas

$$\text{Días de cuentas por cobrar} = (\text{Cuentas por cobrar} * 360) / \text{Ventas}$$

- **Rotación de cuentas por pagar**

Indica el número de veces en que, en promedio, han sido renovadas las cuentas por cobrar

| |
|---|
| $\text{Rotación de Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ |
|---|

Rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar.

Período de cobros o rotación anual:

Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de cobranzas: (SÁNCHEZ, 2006)

| |
|---|
| $\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{PROMEDIO} \times 360} = \text{días}$ |
| VENTAS |

Rotación anual: $\frac{360}{n} = n$ veces rota al año días

Rotación de Inventario

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone

$$\text{ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{INVENTARIO PROMEDIO}}{\text{COSTO DE VENTAS}} \times 360 = \text{días}$$

MARCO LEGAL

PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS⁷

El reglamento de los principios contables que se aplicarán obligatoriamente en las compañías sujetas al control de la superintendencia de compañías, establece:

- Las compañías estructuran su contabilidad y los estados financieros de tal manera que la información contable sea útil, confiable y de fácil comprobación.
- Los registros contables se llevarán en idioma castellano, que es el oficial en la República del Ecuador.
- Los principios contables permitirán a las compañías elaborar sus estados financieros con uniformidad.

ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD

Una vez adoptado un principio contable, éste sólo puede cambiarse en base a la regla de la preferencia, es decir, cuando otro principio de general aplicación resulte en una mejor medición y reconocimiento de ingresos, costos y gastos de la empresa. La corrección de un error reflejado en los estados financieros no constituye un cambio de la política contable.

PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD VIGENTES EN EL ECUADOR

–Los principios contables están divididos en tres grupos:

⁷ <http://es.scribd.com/doc/3240247/Principios-Contables-Generalmente-Aceptados>

PRINCIPIOS BÁSICOS.- Son aquellos que se consideran fundamentales por cuanto orientan la acción de la profesión contable.

PRINCIPIOS ESENCIALES.- Tienen relación con la contabilidad financiera en general y proporcionan las bases para la formulación de otros principios.

PRINCIPIOS GENERALES DE OPERACIÓN.- Son los que determinan el registro, medición y presentación de la información financiera. (No constan en el presente capítulo)

Según resolución No. SC-90-1-5-3-009; R.O. 510, 29-8-9

MARCO CONCEPTUAL PARA LA PREPARACION Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Introducción

Objetivo y Postura

1. Este Marco Conceptual complementado con los conceptos contenidos en la Norma Ecuatoriana de Contabilidad NEC No.1 referente a Presentación de Estados Financieros, señala los conceptos relacionados con la preparación y presentación de los estados financieros, para ser utilizados por usuarios externos a la empresa. Los objetivos de este Marco Conceptual son:

- a) Ayudar en el desarrollo de futuras Normas Ecuatorianas de Contabilidad y en la revisión de las existentes;
- b) Ayudar en la promoción adecuada de la armonización de las regulaciones, normas contables y procedimientos relativos a la presentación de estados financieros, suministrando bases a fin de simplificar las alternativas en cuanto a tratamientos contables permitidos por Normas Ecuatorianas de Contabilidad⁸

⁸ <http://www.globalcontable.com/archivosgenerales/secciones/ifrs/comparativos/udea>

- c) Ayudar al personal encargado de preparar estados financieros en la aplicación de Normas Ecuatorianas de Contabilidad y en sus relaciones con temas que van a formar materia para una NEC;
 - d) Ayudar a los auditores en la formación de una opinión respecto a que si los estados financieros concuerdan con las NEC; y,
 - e) Ayudar a los usuarios de los estados financieros en la interpretación de la información contenida en los estados financieros preparados conforme a las NEC.
2. Este Marco Conceptual no invalida ni sustituye a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
 3. En un número limitado de casos puede existir un conflicto entre el presente Marco Conceptual y una Norma Ecuatoriana de Contabilidad. En tales casos de conflicto, los requerimientos de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, prevalecen sobre los de este Marco Conceptual.
 4. El presente Marco Conceptual será revisado periódicamente por el Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador, órgano técnico de la Federación Nacional de Contadores sobre la aplicación del mismo.

Alcance

5. Este Marco Conceptual complementado con los conceptos contenidos en la Norma Ecuatoriana de Contabilidad NEC No. 1 referente a Presentación de Estados Financieros, abarca los siguientes aspectos:
 - a) el objetivo de los estados financieros;
 - b) las características cualitativas que determinan la utilidad de la información contenida en los estados financieros;

- c) la definición, reconocimiento y medición de los elementos a partir de los cuales los estados financieros se elaboran; y
- d) conceptos de capital y mantenimiento de capital.

Los Usuarios y sus Necesidades de Información

6. Los usuarios de los estados financieros incluyen inversionistas, empleados, prestamistas, proveedores y otros acreedores comerciales, clientes, ya sean actuales o de naturaleza potencial, así como el gobierno, agencias gubernamentales, y el público. Dichos usuarios utilizan los estados financieros a fin de satisfacer algunas de sus diferentes necesidades informativas. Tales necesidades incluyen lo siguiente:
- a) **Inversionistas.-** Los proveedores de capital de riesgo y sus consejeros están interesados en el riesgo inherente, y en el reembolso de sus inversiones. Los inversionistas requieren información que les ayude a decidir si deben comprar, retener o vender sus inversiones. Asimismo los accionistas se encuentran interesados en obtener información que los habilite a conocer la capacidad de una empresa para pagar dividendos.
 - b) **Empleados.-** Los empleados y su grupo de representantes se encuentran interesados en la información acerca de la estabilidad y rentabilidad de sus empleadores. Asimismo se encuentran interesados en la información que les ayude a conocer si la empresa es capaz de pagar adecuadamente, remuneraciones, como beneficios por retiro y otras prestaciones.
 - c) **Prestamista.-** Se encuentran interesados en conocer si sus préstamos e intereses respectivos, serán pagados en la fecha requerida.
 - d) **Proveedores y otros acreedores comerciales.-** Los mismos se interesan en obtener información acerca de la capacidad de pago de la empresa. Los acreedores comerciales se encuentran interesados en una empresa por períodos de tiempo más corto que los prestamistas, a menos que dependan

de la continuidad de la empresa para seguir considerándola un cliente de importancia.

- e) Clientes.- El interés de los mismos radica en la continuidad de la empresa, especialmente cuando existe una relación a largo plazo, o existe dependencia en la empresa.
 - f) Gobierno y agencias gubernamentales.- Su interés se centra en la distribución de los recursos, y por tanto en la actividad de las empresas. De la misma forma requieren cierto tipo de información a fin de regular las actividades de las empresas, determinar políticas fiscales, así como las bases del ingreso nacional y estadísticas similares.⁹
 - g) Público.- Las empresas afectan al público de muy diversas maneras. Por ejemplo, las compañías pueden realizar contribuciones sustanciales a la economía local de varias formas, incluyendo el número de personas que emplean, y su relación empresarial con los proveedores locales. Los estados financieros deben ayudar al público mediante la información relativa a las directrices y mejoras recientes en la prosperidad de una empresa y el rango de sus actividades.
7. Cabe señalar que existen necesidades de información que no pueden ser satisfechas por medio de los estados financieros, aun cuando existen necesidades comunes a todos los usuarios. Así como los inversionistas son proveedores del capital de riesgo de la empresa, al cubrir los estados financieros sus necesidades cubrirán asimismo la mayoría de las necesidades de otros usuarios.
8. La gerencia de una empresa tiene la responsabilidad primaria de preparar y presentar los estados financieros de la misma. La gerencia se encuentra igualmente interesada en la información contenida en los estados financieros, a pesar de que tiene acceso a información adicional de naturaleza gerencial y

⁹ <http://www.globalcontable.com/archivosgenerales/secciones/ifrs/comparativos/udea>

financiera, lo cual ayuda en el desarrollo de su planeación, toma de decisiones y control de responsabilidades. La gerencia tiene la habilidad de determinar la forma y contenido de la información adicional con el objeto de satisfacer sus necesidades. Tal información se encuentra fuera del alcance de este Marco Conceptual. Sin embargo los estados financieros publicados, se basan en la información utilizada por el nivel gerencial, acerca de la posición financiera, resultados de operación y flujo de fondos de una determinada empresa

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Acceso: Acción de acercarse o aproximarse.

Actividad financiera: es el conjunto de operaciones que se efectúan en el mercado de oferentes y demandantes de recursos monetarios.

Actividad: Es el conjunto de tareas ineludibles para la obtención de resultados.

Administración: conjuntos de actividades encaminadas a alcanzar un objetivo.

Administrar: realizar actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, del tiempo, financiero y técnicos de una organización hacia el cumplimiento de los mismos.

Adquirir: acto por el cual una persona o colectivo se constituye en propietaria de un derecho o bien.

Análisis de crédito: proceso de evaluación para determinar si un solicitante cumple con las condiciones para otorgarse una línea de crédito o financiamiento, con base en información proporcionada.

Análisis financiero: procedimiento utilizado para evaluar la estructura de las fuentes y usos de los recursos monetarios.

Análisis: examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él.

Analítico: Que procede descomponiendo, o que pasa de todo a las partes.

Artículo: Cada uno de los que al final de una ley regulan la implantación, alcance y vigencia de ella

Certificación: Que expide los certificados tributarios o de la seguridad social a efectos de la ejecución forzosa de la deuda correspondiente.

Cogestión: forma de participación del personal que compone la estructura organizativa en la gestión y decisiones empresariales.

Competencia: situación por la que se produce en un entorno económico una confrontación libre de los agentes económicos.

Competitividad: conjunto de valores como calidad, atención al cliente, investigación, precio, etc., que permite a una empresa diferenciarse de su competencia.

Complejo: Que se compone de elementos diversos, Conjunto o unión de dos o más cosas

Confidencial: Que se hace o se dice confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.

Consumidor: persona física o jurídica que adquiere, para su uso o consumo, un bien o servicio.

Contabilidad Financiera: tiene como objetivo determinar y reflejar la situación patrimonial, la liquidez y solvencia, así como los resultados y los márgenes de una empresa.

Continuidad: Cualidad o condición de las funciones o transformaciones continuas

Control interno- Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización y su objeto principal es salvaguardar y preservar el patrimonio de la institución impide el gasto de fondos y ofrece la seguridad de que no se negociara obligaciones sin autorización.

Desarrollar: Mejorar un aspecto físico intelectual o moral.

Desarrollo: Evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida

Disposición: Medio que se emplea para ejecutar un propósito, o para evitar o atenuar un mal.

Eficacia.- Es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Este aspecto debe comparar los resultados realmente obtenidos con los previstos por la organización.

Eficiencia.- se refiere a la relación entre los insumos o recursos utilizados y la producción de bienes y servicios.

Electrónica: Estudio y aplicación del comportamiento de los electores en diversos medios, como vacío, los gases y los semiconductores, sometidos a la acción de campos eléctricos y magnéticos.

Estructurar: Articular, distribuir, ordenar las partes de un conjunto.

Evaluación: Acción y efecto de evaluar.

Extensión: Acción y efecto de extender o extenderse.

Extinguir: Hacer que cesen o se acaben del todo ciertas cosas que desaparecen gradualmente.

Facturación: Acción de facturar.

Hechos: Situación o circunstancia que origina la obligación legal de contribuir y sobre la que se aplica el tributo.

Implementación: Acción y efecto de poner en marcha un sistema.

Inalterada: Que no se puede modificar o reestructurar.

Inciso: Expresión que se intercala en otra con autonomía gramatical para explicar algo relacionado con esta.

Metodología: Pertenciente o relativo a la metodología

Objetivo: Pertenciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

Optimización de recursos: Es la adecuada planificación de las finanzas para alcanzar los objetivos planteados.

Procedimiento: Sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.

Proceso: Acción de ir hacia adelante, acción de seguir una serie de cosas que no tiene fin.

Programa: Serie ordenada de operaciones necesarias para llevar a cabo un proyecto.

Reconstrucción: Acción y efecto de reconstruir.

Resolución. Distinción o separación mayor o menor que puede apreciarse entre dos sucesos u objetos próximos en el espacio o el tiempo.

Servicios.- Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

Sistema: Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre si.

Sistematización: Organización de una cosa según un sistema o un conjunto ordenado de normas y procedimientos.

SOFTWARE.- Fue concebido para contrastar con el del Hardware de un sistema de computadora- Los elementos constituyentes del software son los programas, lenguajes y procedimientos de un sistema de computadora.

Tributario.- Por su parte, es aquello o perteneciente o relativo al tributo, un concepto que puede utilizarse para nombrar a la entrega de dinero al Estado para las cargas públicas, Un tributo, en este sentido, es un impuesto.

Variables: Inestable, inconstante y mudable.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General

HG: La implementación de la facturación electrónica provoca la reducción de gastos administrativos y logísticos y a su vez optimiza los recursos.

2.3.2 Hipótesis Particular

Hp 1: Los gastos administrativos y logísticos se reducen a través de la optimización de recursos.

Hp 2: La planificación e inversión en tecnología ocasiona mejoras en la infraestructura de la empresa.

Hp 3: La inversión en recursos y tecnología mejora el rendimiento financiero.

Hp 4: La reducción del riesgo operativo y el control sobre la entrega de información produce satisfacción en el cliente.

2.3.3 Declaración de Variables

Hipótesis general

- **V.I:** Implementación de la facturación electrónica
- **V.D:** Reducción de gastos administrativos y logísticos

Hipótesis Particulares

Hp 1.

- **V.I:** Gastos administrativos y logísticos
- **V.D:** Optimización de recursos.

Hp 2.

- **V. I:** Planificación e inversión en tecnología
- **V.D:** Infraestructura de la empresa

Hp 3.

- **V.I:** Inversión en recursos y tecnología
- **V.D:** Rendimiento financiero

Hp 4.

- **V.I:** Reducción del riesgo operativo y el control sobre la entrega de información
- **V.D:** Satisfacción en el cliente.

2.3.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 2. Operacionalización de las variables

| VARIABLE | TIPO DE VARIABLE | INDICADOR | CONCEPTUALIZACIÓN |
|--|-------------------------|---|---|
| Implementación de la facturación electrónica | Independiente | Implementar nuevos, métodos y procedimientos. | Puntualidad en la entrega de la información, tanto recepción como envío |
| Reducción de gastos administrativos y logísticos | Dependiente | Optimizar recursos y tiempo | Ahorro en suministros, gastos de envío y tiempo. |
| Hipótesis 1 | | | |
| Gastos administrativos y logísticos | Independiente | Medir la causas que generan los gastos | Mejoramiento de los procesos. |
| Optimización de recursos. | Dependiente | Reducir los gastos para mejorar la rentabilidad del negocio | Mejorar el nivel de liquidez de la empresa para nuevas inversiones. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Hipótesis 2</p> <p>Planificación e inversión en tecnología Infraestructura de la empresa</p> | <p>Independiente</p> <p>Dependiente</p> | <p>Procesos para generar la información de forma mas rápida y eficiente</p> <p>Reducir espacio físico con documentación histórica</p> | <p>Ayuda agilizar la localización de la información</p> <p>Mejorar el servicio para lograr los objetivos.</p> |
| <p>Hipótesis 3</p> <p>Inversión en recursos y tecnología Rendimiento financiero</p> | <p>Independiente</p> <p>Dependiente</p> | <p>Definir nuevas estrategias y equipos para mejorar el servicio.</p> <p>Análisis de los Estados Financieros</p> | <p>Implementar nuevos recursos y tecnología en la empresa</p> <p>Mantener un mayor control en la recaudación de impuestos</p> |
| <p>Hipótesis 4</p> <p>Reducción del riesgo operativo y el control sobre la entrega de información Satisfacción en el cliente</p> | <p>Independiente</p> <p>Dependiente</p> | <p>Examinar el nivel de riesgo que se presenta en operación.</p> <p>Examinar el nivel de reclamos por falencia encontradas en envió de facturas.</p> | <p>Mayor seguridad en el resguardo de la información.</p> <p>Brindar un servicio más eficaz y eficiente a los clientes</p> |

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

De acuerdo al estudio realizado hemos podido notar que de acuerdo a la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimientos que se desea alcanzar, la investigación como parte de mi proyecto se identifica con las siguientes características:

Según su finalidad

Para (RODRÍGUEZ, 2005)¹⁰ la investigación pura se la podría definir como:

A la investigación pura se le da el nombre de básica o fundamental, se apoya dentro del contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios.

Pura, básica o fundamental: Expande el conocimiento científico, ampliando, mejorando y creando nuevas teorías, que modifiquen las utilizadas actualmente.

Para (RODRÍGUEZ, 2005) la investigación aplicada es:

La investigación aplicada se la denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la anterior ya que depende de sus descubrimientos y aporte teóricos.

Cuando se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías.

Según su objetivo

¹⁰ RODRÍGUEZ, Ernesto A: Metodología de la Investigación, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2005

Para (BERNAL, 2006)¹¹

La investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación, además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra formas, aspectos de carácter descriptivo.

La investigación descriptiva se refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o condiciones o conexiones; práctica que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan.

Según (MOHAMMAD, 2005) ¹²define que la investigación explorativa:

Los estudios de tipo observacional pueden ser participativos. En éstos, el investigador tiene un papel importante, junto con otras unidades del estudio, puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación, encuesta por correo o entrevista personal

Porque el tema que persigue nuestra investigación no ha sido lo suficientemente abordado en trabajos efectuados por otros investigadores.

Según su contexto

Para (MUÑOZ)define a la investigación de campo como:

En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que desenvuelven el fenómeno o hecho en estudio.

¹¹ BERNAL, Cesar: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006

¹² MOHAMMAD, Naghi: Metodología de la investigación, LIMUSA, México,2005

El campo de acción de mi proyecto se realizará directamente en las instalaciones de una empresa financiera, lo que me permitirá acceder directamente a información y documentación necesaria para mi proyecto, contando para el efecto con la debida autorización y conocimiento de los funcionarios de esta empresa.

Según el diseño

La investigación cuantitativa ofrece al investigador métodos y herramientas viables y confiables para hacer de la investigación una fuente de información para la toma de decisiones y para aportar información relevante al comportamiento de un mercado específico. La decisión de usar o no un tipo de investigación se hará no sólo por los gustos del investigador, sino según los objetivos de la investigación.

Según el control de las variables

No Experimental: Porque consiste en el análisis minucioso de los objetos que forman parte de la investigación, desde su estado natural para obtener de esta las conclusiones necesarias para el trabajo.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

(MOHAMMAD, 2005) Expresa sobre la población como:

Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce su número de individuos que la componen, se hablan de población finita y cuando no se conoce su número se habla de población infinita.

Población Finita: Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, también se la conoce como aquella que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones.

Población Infinita: Es infinita si se incluye un gran conjunto de medidas y observaciones que no pueden alcanzarse en el conteo.

En una población infinita, es imposible observar todos sus valores y, muchas veces, en una población finita resulta poco práctico o antieconómico observarla enteramente. Por este motivo, es necesario, en general, emplear una muestra, una parte de la población, e inferir, de sus análisis, resultados que pertenezcan a toda la población.

Para(FUENTES, 2006) la muestra es definida como:

“la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas”

La muestra son medidas que establece casi siempre una parte de la población. De una población pueden usarse una serie de muestras, puede pensarse que la población es estable, es tanto en las muestras varían.

En este caso de acuerdo a las definiciones que se ha dado de Población y muestra en los párrafos anteriores, la población que se tomó en consideración para llevar a cabo el proyecto de facturación electrónica es el número de personas que tienen tarjeta Pacificard a nivel Nacional.

La muestra que se va a tomar para poder llevar a cabo el plan piloto, corresponden a las ciudades de Guayaquil y Quito debido a que en estas dos ciudades Pacificard concentra el mayor numero de tarjetahabientes.

3.2.1 Características de la población

En el territorio Nacional del Ecuador más del 50% de ciudadanos tiene tarjetas de crédito, de los cuales el 30% de estos utiliza las tarjetas de la emisora Pacificard,

formando así parte de la población sobre la cual se va a aplicar el proyecto de facturación electrónica.

3.2.2 Delimitación de la población

El universo al que va dirigido este esquema de facturación electrónica son los 300.000 clientes tarjetahabientes que posee la compañía Pacificard S.A., siendo estos los beneficiados en caso de concretarse de la utilización de los canales de facturación electrónica una vez que la compañía consiga obtener la certificaciones y aprobaciones necesarias por parte del Servicio de Rentas Internas para poder emitir documentos electrónicos.

Los 300.000 clientes de la emisora Pacificard constituyen la población sobre la que el proyecto se desarrollará, al tratarse de una población que puede ser determinada como aquella que tiene principio y final, la población tiene el carácter de finita.

3.2.3 Tipo de muestra

Desde que el objetivo fundamental del muestreo es obtener conclusiones válidas sobre la población de la cual se obtuvo la muestra, será por consiguiente importante buscar métodos de muestreo que permitan obtener buenas muestras.

Métodos de muestreo no probabilísticas

Son procedimientos de selección que se caracterizan porque los elementos de la población no tienen una probabilidad de selección anula el uso de las herramientas elaboradas para inferir de la muestra a la población. En consecuencia, en el muestreo no probabilístico es imposible conocer la magnitud del error asociado a la estimación del parámetro poblacional.(VIVANCO, 2005)

Las muestras que se obtendrán para el proyecto, corresponden al rango de las no probalísticas, por cuanto como investigador los individuos y objetos seleccionados para formar parte de la muestra son escogidos por causas relacionadas con las características del investigador.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se emplea una fórmula para la población la cual se representa de la siguiente manera:

Fórmula 2: Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

donde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Figura 1. Fórmula de la Población infinito

Fuente: Reglamento de Proyectos de Grado de la UNEMI

$$n = \frac{(300,000)(0.5)(0.5)}{\frac{(300,000 - 1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = 384$$

3.2.5 Proceso de selección

Para nuestro proyecto usaremos la selección sistemática quiere decir que la muestra es elegida al seleccionar un punto de inicio al azar y luego eligiendo algún elemento en sucesión del marco de muestreo.

La información recolectada se obtendrá mediante las diferentes técnicas tales como: encuestas y entrevistas, observación u otro tipo de investigación, por medio de las cuales el investigador tendrá como finalidad resultados del objeto de estudio.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Para (EYSSAUTIER DE LA MORA, 2006) define que el método es:

“Son aquellos que se utilizan dentro del proceso de investigación científica y que, en algunos casos, pueden ser también empleados de manera interdisciplinaria”.P95

3.3.1 Métodos Teóricos

Para (BERNAL C.) El método deductivo es:

Es una técnica de razonamiento que consiste en tomar conclusiones usuales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de las leyes o principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicar las soluciones o hechos particulares.

El método deductivo consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica.

Para (BERNAL C.)¹³el método inductivo es:

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de

¹³ BERNAL, César: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006

carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamento de la teoría.

El método de inductivo permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. Consiste en partir de la observación de multiplex hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o punto de conexión entre ellos, pudiendo concluir en una teoría.

3.3.2 Métodos Empíricos

Método de observación

Observar es la acción de mirar detenidamente una cosa para asimilar en detalle la naturaleza investigada, su conjunto de datos, hechos y fenómenos. (EYSSAUTIER DE LA MORA, 2006)

Consiste en la percepción directa del objeto de investigación, permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que en un proceso de investigación, en principio, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objetivo de estudio es la observación la cual permite la apreciación empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga. (GARCÍA, 2004)

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para lograr resultados, seguimos los siguientes pasos:

Recopilación de información:

La recolección de información se realizó mediante el método de observación, para tener la información necesaria para dar inicio al desarrollo de nuestra investigación.

Al realizar la observación, se procede a estructurar la encuesta con la cual detalla que la población de la empresa es infinita, para definir la cantidad de individuos que va a intervenir como muestra en la investigación.

Análisis de la información

Los resultados obtenidos mediante la encuesta, nos permitieron analizar las posibles soluciones y recomendaciones para la problemática que presenta la empresa.

Interpretación de los resultados:

En conclusión la interpretación de los resultados, obtenidos mediante la realización de nuestra investigación. Para así presentar la propuesta para obtener procesos y procedimientos eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y obtener mayor utilidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Con el propósito de observar la situación actual de la empresa Pacificard S.A. se realizo un análisis de la misma a través del análisis del FODA es un instrumento que nos permita conocer: las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales se expone la empresa.

El análisis de FODA es una herramienta que consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y las Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa.

Podemos indicar que las fortalezas de la empresa se basa en los años de experiencia que tiene en el mercado, con lo que cuenta con una gama de clientes muy importante que se basa en la seguridad y el servicio de calidad que le ofrecemos, por eso la empresa debe de innovar servicios que beneficie a los clientes dándole soluciones de inmediato para los problemas que se presente en la operación.

Dentro de las oportunidades pueden ser consideradas como el ahorro de los gastos administrativos y logísticos, reducción del tiempo de gestión y brindar seguridad en el resguardo de la información, esto facilitara los procesos financieros, lo cual la empresa optimizara tiempo y recursos en los procesos.

Cuando nos referimos a las debilidades que se han presentado son: la falta de procesos de control, que provoca deficiencias en la entrega de los estados de

cuenta a los clientes, mal uso de los recursos administrativos y logísticos, competencia en el mercado y probabilidad de falsificación en la gestión.

El ingreso de nuevos competidores es una amenaza para la empresa, brindando nuevos servicios con precios bajos que el cliente requiere para satisfacer sus necesidades, lo cual la empresa se ve obligada crear e innovar sus servicios, contar con personal calificado, mejoras en su infraestructura y excelente atención al cliente.

Este análisis se centrará en obtener la matriz FODA del uso de la factura electrónica.

Cuadro 3. Matriz de FODA

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p> | <p style="text-align: center;">Fortaleza</p> <p>F1. Ahorro en el gasto de papelería.</p> <p>F2. Procesos administrativos más rápidos y eficientes.</p> <p>F3. Mayor agilidad en la toma de decisiones.</p> <p>F4. Contar con personal calificado y profesional</p> | <p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>D1. No existe un proceso de control en los gastos administrativos y logísticos.</p> <p>D2. Deficiencias en la entrega de los estados de cuentas</p> <p>D3. Retrasos en la gestión administrativa.</p> <p>D4. Espacio reducido</p> |
| <p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1. Oportunidad en la información, tanto en la recepción como en el envío.</p> <p>O2. Procesos administrativos más rápidos y eficientes.</p> <p>O3. Agilidad en la localización de</p> | <p style="text-align: center;">FO (Maxi-Maxi)</p> <p>Fortalecer el sistema de facturación electrónica. (O1,O2,O3,F2,F3)</p> | <p style="text-align: center;">DO (Mini-Maxi)</p> <p>Mejorar el servicios al cliente (O1,O2,O3,O4,D1,D2,D4)</p> |

| | | |
|--|--|--|
| información. O4. Brindar un mejor servicio a menos costos. | | |
| Amenaza A1. Nueva competencia A2. Servicio a bajo costos A3. Resistencia a nuevo cambios A4. Falta de innovación sobre los servicios. | FA (Maxi-Mini) Reducir los gastos administrativos y logísticos (F1,F3,F4,A1,A3) | DA(Mini-Mini) Implementar los procesos de control de acuerdo a las actividades de la empresa. (D1,D2,D4,A1,A3,A4) |

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

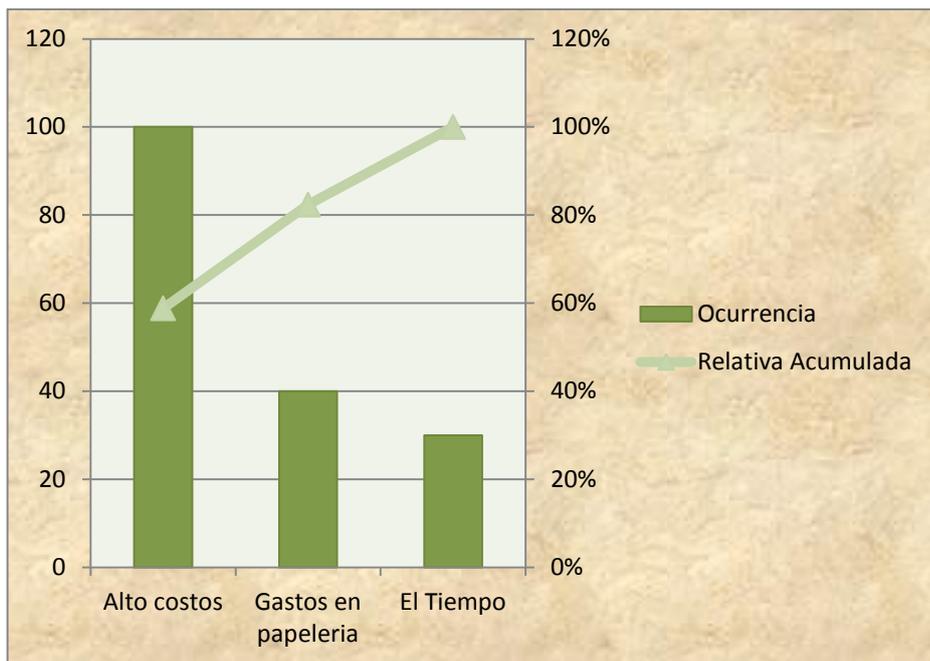
ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Cuadro 4. Incremento por los gastos administrativos y logísticos

| Subproblema | Ocurrencia | Relativa | Relativa Acumulada |
|---------------------|------------|----------|--------------------|
| Alto costos | 100 | 59% | 59% |
| Gastos en papelería | 40 | 24% | 82% |
| El Tiempo | 30 | 18% | 100% |
| TOTAL | 170 | | |

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 1. Incremento por los gastos administrativos y logísticos



Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

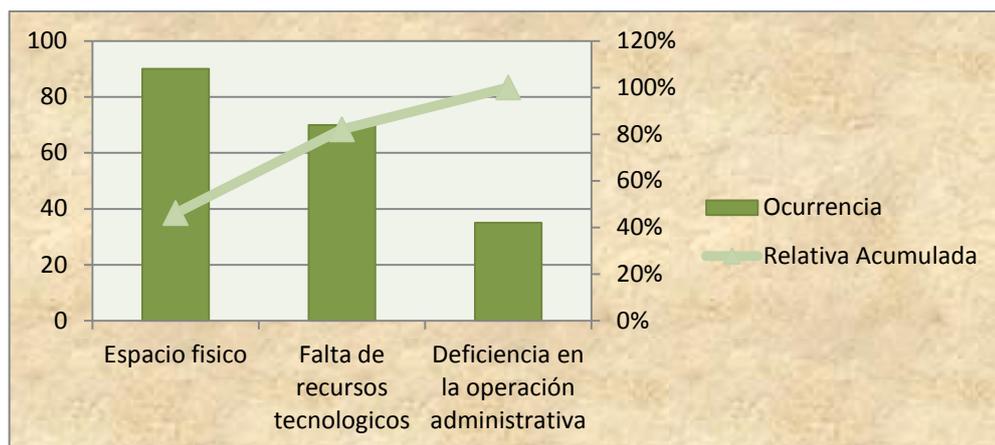
Al realizar el diagrama de Pareto para el subproblema, se puede observar como problema principal son los altos costos que se ocasiona por la emisión de las facturas como gastos de papelería, al resolver estos. Podemos dar énfasis a nuestra propuesta lo cual es la implementación de un sistema de facturación para optimizar los gastos administrativos y logísticos.

Cuadro 5. Incremento por los gastos administrativos y logísticos

| Subproblema | Ocurrencia | Relativa | Relativa Acumulada |
|--|------------|----------|--------------------|
| Espacio físico | 90 | 46% | 46% |
| Falta de recursos tecnológicos | 70 | 36% | 82% |
| Deficiencia en la operación administrativa | 35 | 18% | 100% |
| Total | 195 | | |

Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

Figura 2. Impacto en la infraestructura tecnológica



Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

Análisis e interpretación

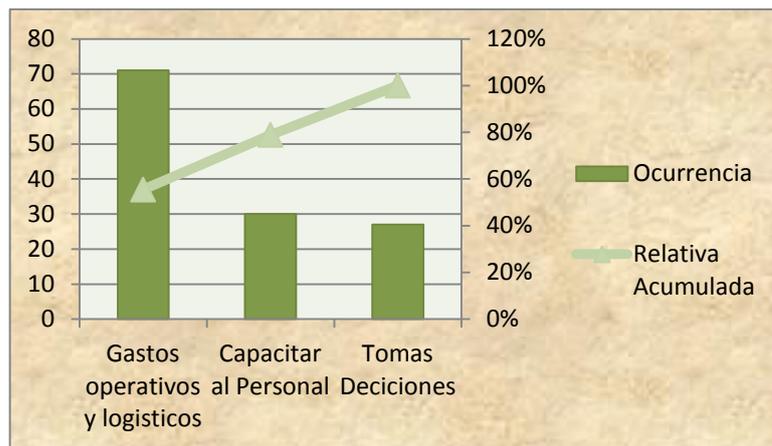
Mediante el análisis de Pareto reflejamos el Subproblema que se ha detectado unas de las principales deficiencias que se ocasiona por el espacio físico y la falta de recurso tecnológicos, al solucionar se resolverán la mayor parte de los defectos, esto nos indica que la empresa podrá brindar un mejor servicio a sus clientes.

Cuadro 6. Recursos e inversión tecnológica

| Subproblema | Ocurrencia | Relativa | Relativa Acumulada |
|--------------------------------|------------|----------|--------------------|
| Gastos operativos y logísticos | 71 | 33% | 74% |
| Capacitar al Personal | 30 | 14% | 88% |
| Tomas Decisiones | 27 | 12% | 100% |
| Total | 217 | | |

Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

Figura 3. Recursos e inversión tecnológica



Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

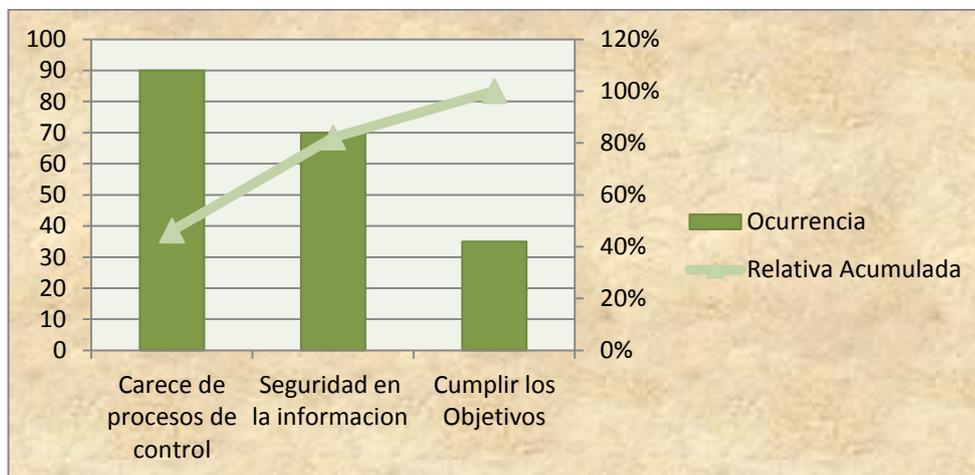
El diagrama de Pareto realizado nos permite observar que el problema se centra en los gastos operativos y logísticos y en capacitar al personal para el uso del sistema de facturación. Y así mismo dar la solución para que la empresa pueda invertir en recursos tecnológicos

Cuadro 7. Riesgo operativo y de control en la entrega de Información

| Subproblema | Ocurrencia | Relativa | Relativa Acumulada |
|-------------------------------|------------|----------|--------------------|
| Carece de procesos de control | 100 | 48% | 48% |
| Seguridad en la información | 70 | 33% | 81% |
| Cumplir los Objetivos | 40 | 19% | 100% |
| Total | 210 | | |

Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

Figura 4. Riesgo operativo y de control en la entrega de Información



Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

El análisis del diagrama de Pareto elaborado para el sub problema, nos permite indicar que al priorizar la falta de procesos de control y la seguridad de la información, podemos solucionar estos. La empresa al contar con un proceso de control ayudara que la información que se efectué en la facturación sea más eficaz y eficiente mejorando el servicio y la rentabilidad.

RESULTADOS

1. ¿Cuántas tarjetas de crédito de instituciones financieras posee?

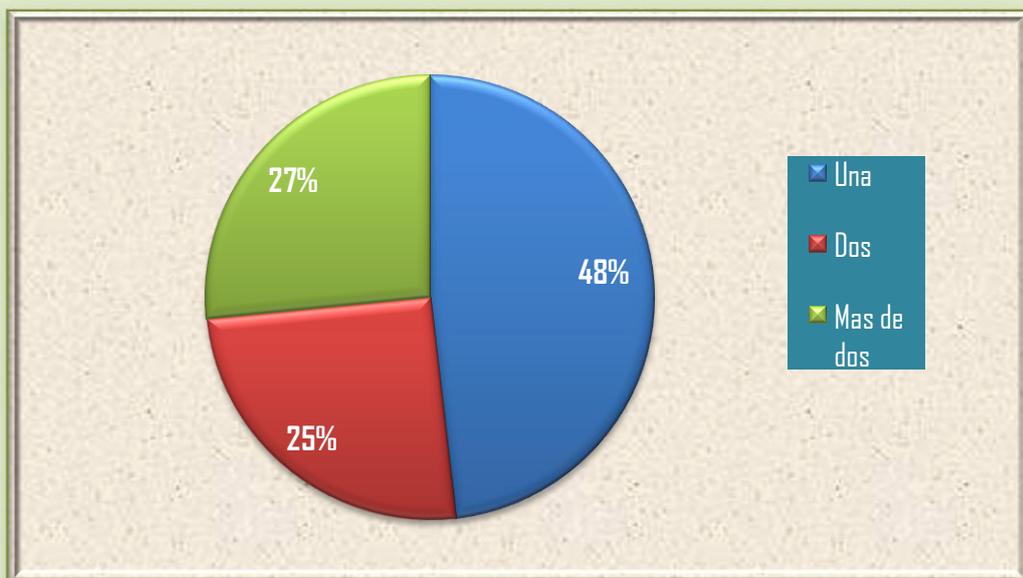
Cuadro 8. Población con tarjeta de crédito

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Una | 185 | 48 |
| Dos | 97 | 25 |
| Mas de dos | 102 | 27 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta
Rolando

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick

Figura 5. Población con tarjeta de crédito



Análisis e interpretación:

Como podemos observar en la figura que una mínima parte de los encuestados el 48% poseen una sola tarjeta de crédito, el 25% de los encuestados manifiestan tener dos tarjetas y el 27% confirman tener más de dos tarjetas. Esto resulta que se realice mayor consumo de los tarjetahabientes generando mayor facturación, el uso de tarjetas de crédito en los últimos años ha crecido de forma desmedida.

2. ¿De sus tarjetas de crédito, cuantas son del emisor Pacificard S.A.?

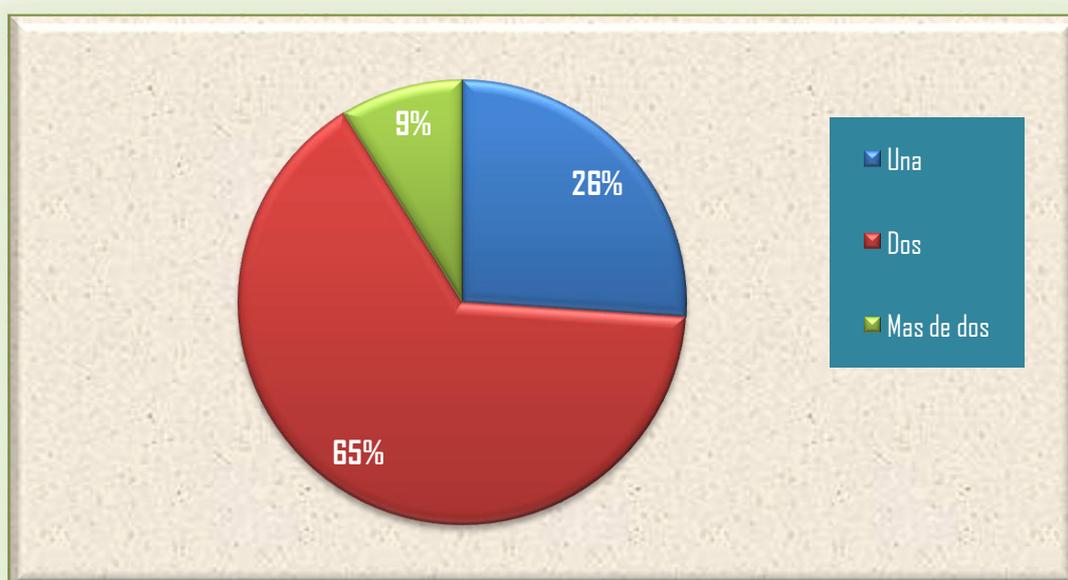
Cuadro 9. Clientes Pacificard

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Una | 100 | 26 |
| Dos | 250 | 65 |
| Mas de dos | 34 | 9 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 6. Clientes Pacificard



Análisis e interpretación de la pregunta 2:

El 65% de los encuestados utilizan o manejan una tarjeta de crédito de Pacificard S.A., el 26% cuentan con dos tarjetas y el 9% tienen más de dos tarjetas. Con esto

observamos el posicionamiento en el mercado que tienen las tarjetas emitidas por Pacificard, las que se han convertido en las más utilizadas a nivel nacional, por ende los consumos generados por los tarjetahabientes de Pacificard S.A. generan mensualmente un incremento en el volumen de facturación.

3. ¿Con que frecuencia utiliza sus tarjetas de crédito por semana?

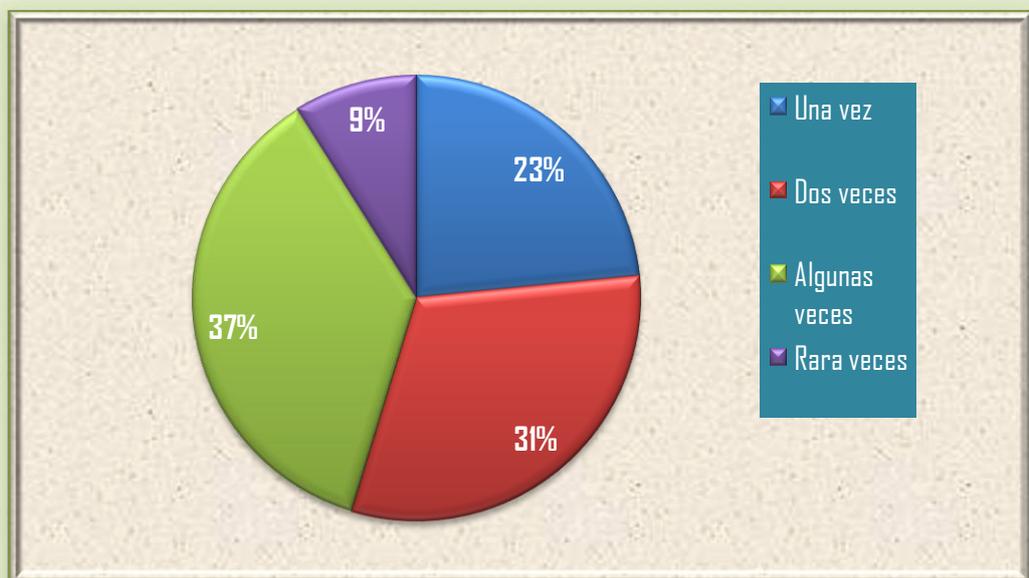
Cuadro 10. Uso de Tarjetas de Crédito

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|---------------|-------------|------------|
| Una vez | 90 | 23 |
| Dos veces | 120 | 31 |
| Algunas veces | 140 | 36 |
| Rara veces | 34 | 9 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 7. Uso de Tarjetas de Crédito



Análisis e interpretación:

El 37% de los encuestados utilizan sus tarjetas de crédito por algunas veces a la semana, el 31% manifiestan que utilizan dos veces por semana, el 23% nos indican que la utilizan una vez por semana y 9% que rara vez la utilizan. Esto indica la

cultura de dinero plástico que se estable en nuestro país, lo que en relación al proyecto que presento, se muestra como un motivo ideal para la implementación de un sistema de facturación electrónica.

4. ¿Con corte 30 de Noviembre del 2012, su deuda total en su(s) tarjetas de crédito Pacificard, ascienden a?

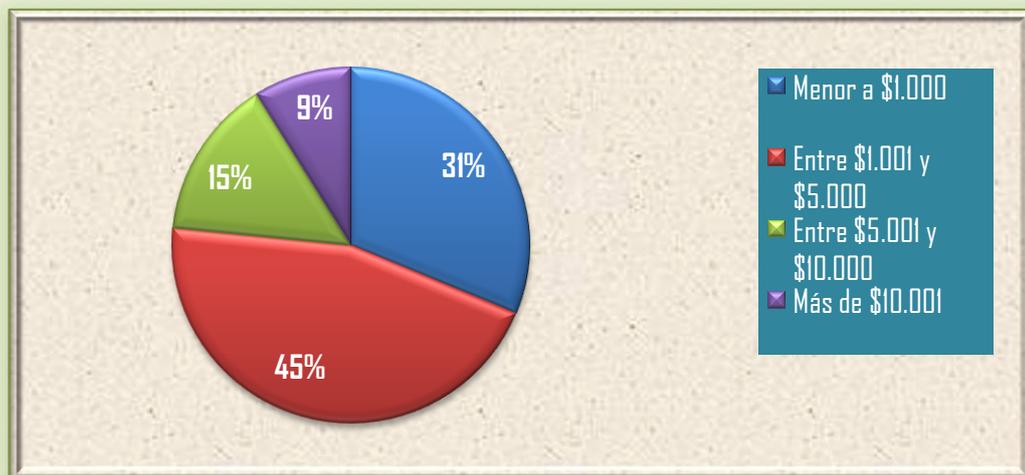
Cuadro 11. Análisis de Endeudamiento con tarjeta de Crédito

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------------------|-------------|------------|
| Menor a \$1.000 | 120 | 31 |
| Entre \$1.001 y \$5.000 | 174 | 45 |
| Entre \$5.001 y \$10.000 | 56 | 15 |
| Más de \$10.001 | 34 | 9 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 8. Análisis de Endeudamiento con tarjeta de Crédito



Análisis e interpretación:

Como podemos apreciar en la figura, el 45% de los encuestados mantiene deudas entre los \$1.001,00 y los \$5.000,00 en cada una de sus tarjetas emitidas por Pacificard, el 31% tienen deudas menores a 1.000, el 15% mantiene deudas de entre 5.000 y 10.000 y el 9% tienen deudas más de 10.000. Según lo que nos

muestra dentro de este rubro, es que si transmitimos este resultado al universo de 300.000 tarjetahabientes estamos hablando de cerca de 200.000 clientes que manejan sus saldos en el rubro señalado.

5. ¿En cuanto a la recepción de sus estados de cuenta, que innovación desearía que se le facilite en este servicio?

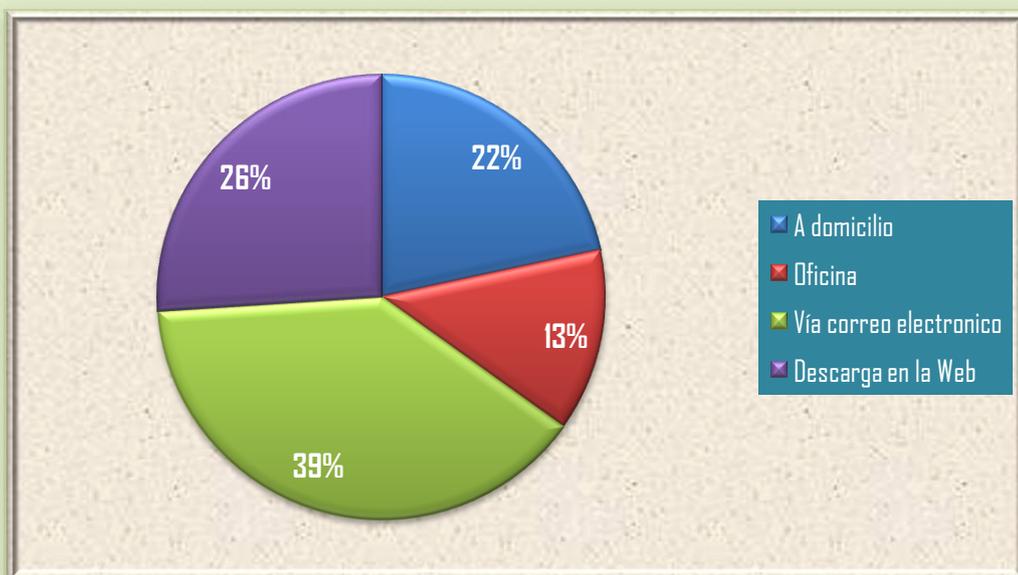
Cuadro 12. Entrega de Estados de Cuentas

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|------------------------|-------------|------------|
| A domicilio | 83 | 22 |
| Oficina | 51 | 13 |
| Vía correo electrónico | 150 | 39 |
| Descarga en la Web | 100 | 26 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 9. Entrega de Estados de Cuentas



Análisis e interpretación:

La pregunta 5 nos indica que el 39% de las personas encuestadas prefieren que su estado de cuentas sea vía correo electrónico, el 26% manifiestan que desean que sea a través de la web, el 22% nos demuestra que las personas señalan que sea a

su domicilio y el 13% que sea entregado en su oficina. Esto nos permite observar que al innovar el sistema de facturación electrónica la empresa tendrá mejores resultados en todos los niveles y para todas las actividades.

6. **¿Considera que el implementar un sistema de facturación electrónica de los consumos y gastos de su tarjeta de crédito Pacificard S.A. le permitirá maximizar la utilidad de su tiempo respecto a la acción de efectuar pagos a su tarjeta?**

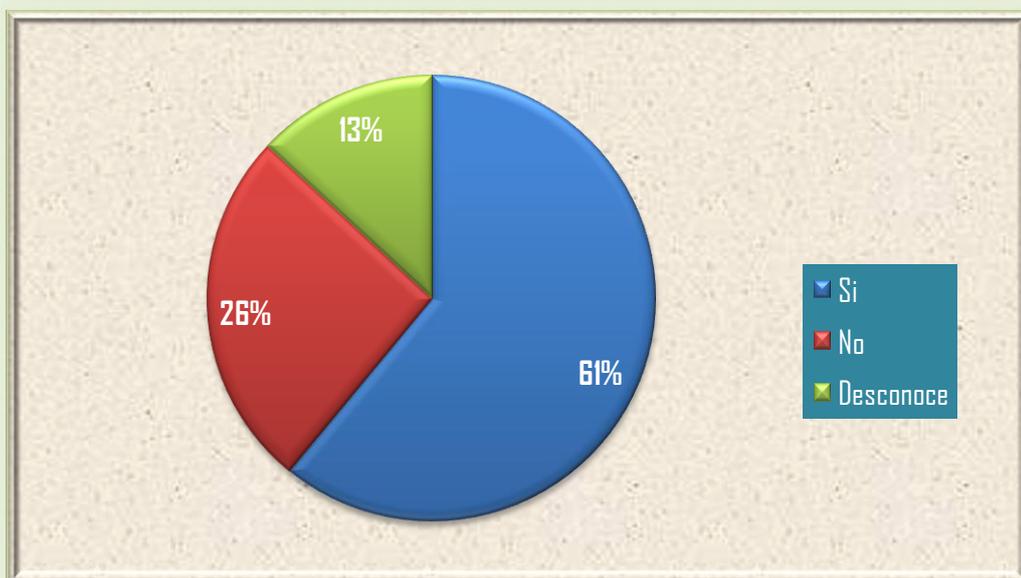
Cuadro 13. Implementación de sistema de Facturación

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 234 | 61 |
| No | 100 | 26 |
| Desconoce | 50 | 13 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 10. Implementación de sistema de Facturación



Análisis e interpretación de la pregunta 7:

El 61% de los encuestados están de acuerdo que un sistema de facturación electrónica y el 26% no están de acuerdo y el 13% respondieron desconocer del tema. Este sistema ayudara a la empresa a respaldar la información de las facturas digitales y reducir los gastos administrativos y logísticos.

7. Cree usted que utilizar formatos electrónicos para publicación de facturaciones de sus tarjetas de crédito necesitan el aval de algún organismo público como el SRI?

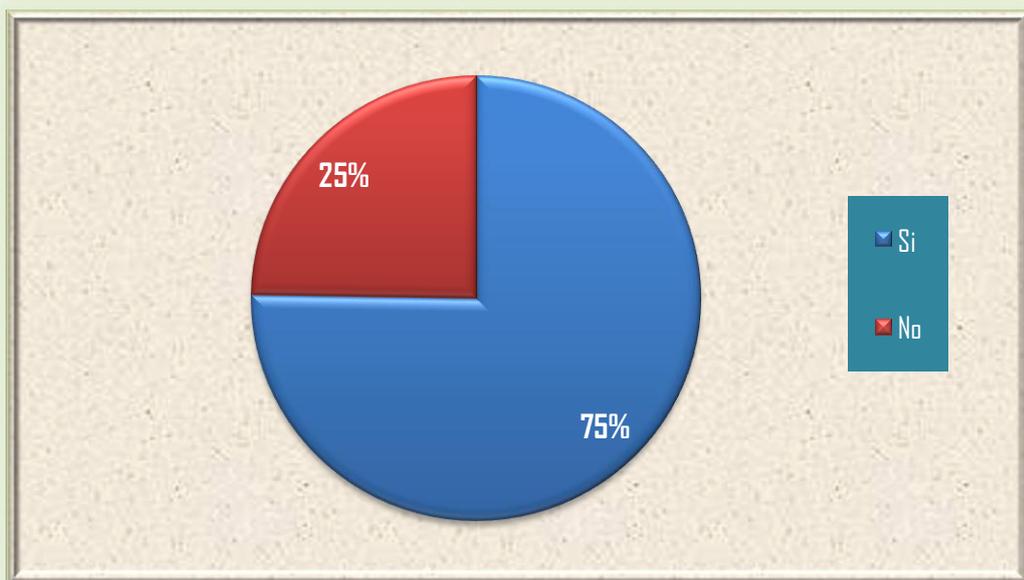
Cuadro 14. Formatos electrónicos con respaldo del SRI

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 289 | 75 |
| No | 95 | 25 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 11. Formatos electrónicos con respaldo del SRI



Análisis e interpretación de la pregunta 8:

El 75% de los encuestados coinciden en la obligación de que el proceso que se pretende implementar debe contar con la respectiva autorización y aprobación del Servicio de Rentas Internas, el 25% no esta de acuerdo ya desconocen sobre el tema.

Este tipo de herramientas sirven como soportes para las respectivas declaraciones de impuestos de los tarjetahabientes, es importante recalcar la buena cultura tributaria de los encuestados.

8. ¿Tiene conocimiento si alguna empresa nacional utiliza este sistema de facturación electrónica como soporte de los consumos facturados a sus clientes?

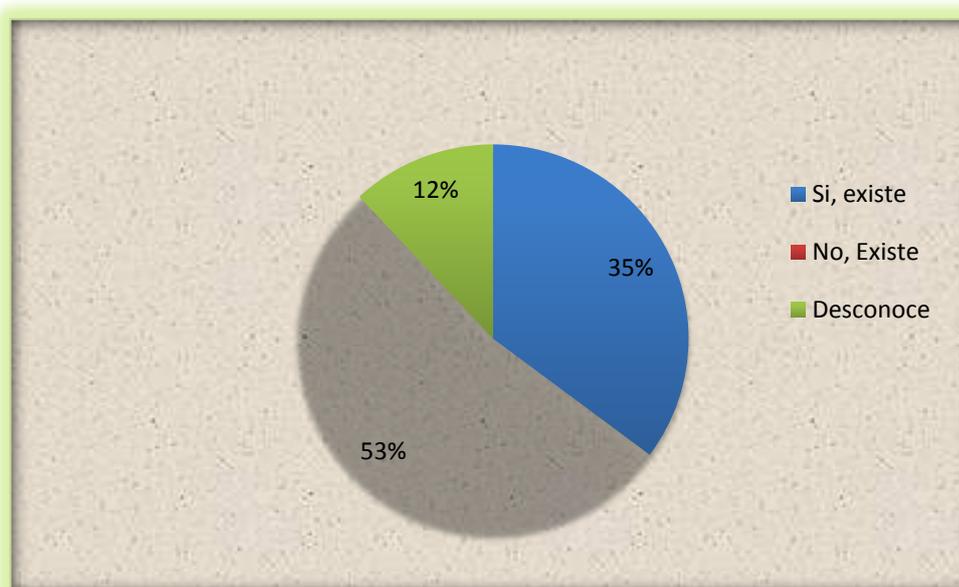
Cuadro 15. Competencia Nacional

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si, existe | 100 | 35 |
| No, Existe | 150 | 53 |
| Desconoce | 34 | 12 |
| TOTAL | 284 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 12. Competencia Nacional



Análisis e interpretación de la pregunta 9:

El gráfico demuestra que el 53% de las personas indican que si existe el sistema de facturación en otras entidades, 35% manifestaron que no existen y el 12% de personas desconocen sobre el tema. La empresa si requiere de un sistema de facturación que cumpla con las necesidades de los clientes.

9. **Considera usted que las empresas emisoras de tarjeta de crédito cobran excesivamente a sus clientes por concepto de gastos administrativos y**

operativos, gastos propios que las empresas posteriormente trasladan a sus clientes?

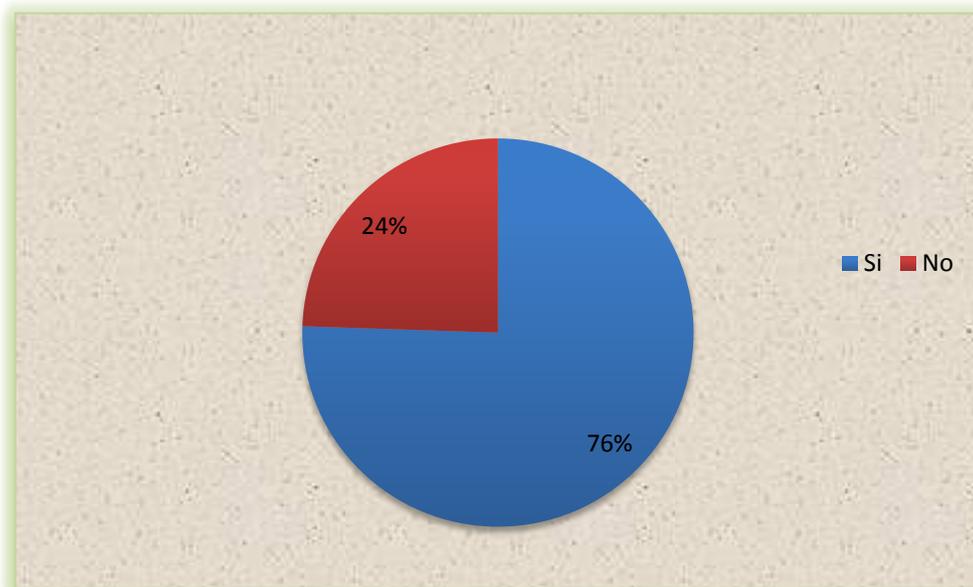
Cuadro 16. Gastos Administrativos y operativos

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 290 | 76 |
| No | 94 | 24 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 13. Política Interna



Análisis e interpretación de la pregunta 10:

Mientras que el 76% de los encuestados afirman que si sería eficiente que la empresa reduzca sus gastos administrativos y operativos y el 24% se negaron a responder. La empresa al aplicar el sistema de facturación electrónica reducirá sus gastos administrativos y operativos.

10. Está usted de acuerdo que la empresa emisora de su tarjeta de crédito, innove en mejorar los servicios que permitan simplificar trámites, gastos y uso del tiempo.

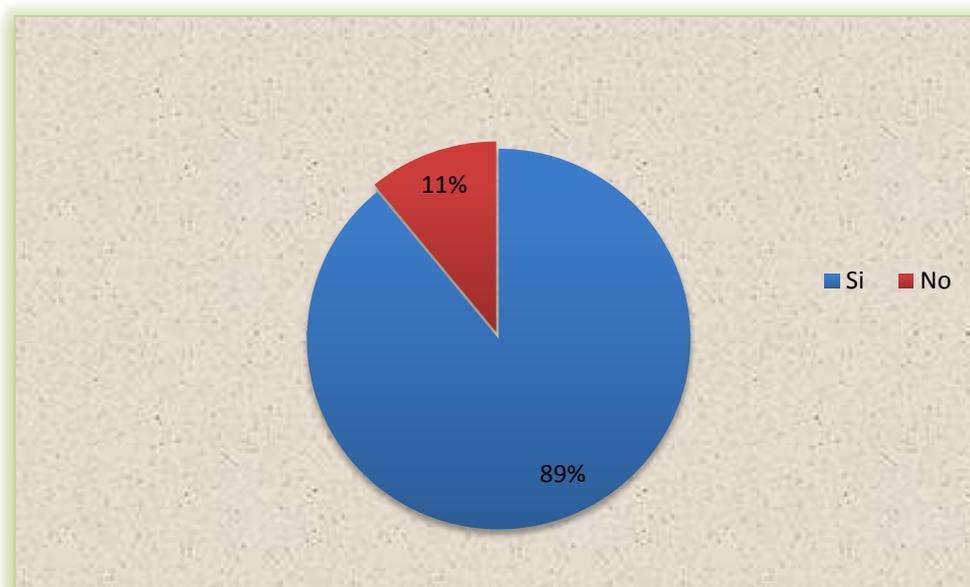
Cuadro 17. Innovación de los servicios

| Alternativas | Consultados | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 342 | 89 |
| No | 42 | 11 |
| TOTAL | 384 | 100 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Villacis Ronquillo Erick Rolando

Figura 14. Innovación de los servicios



Análisis e interpretación de la pregunta 11:

El 89% de los entrevistados están de acuerdo que se debería mejorar el servicio y 18% que no ya que están conformes con los servicios que presta la empresa. La empresa al mejorar sus servicios obtendrá más ganancias con la reducción de los costos y aumentara su cartera de clientes.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 18. Verificación de Hipótesis

| HIPÓTESIS | VERIFICACIÓN |
|---|--|
| <p>Hipótesis General La implementación de la facturación electrónica provoca la reducción de gastos administrativos y logísticos y a</p> | <p>Esta hipótesis se verifica con todas las preguntas realizadas en la encuesta. Por medio de las cuales se comprueba que al implementar un sistema de</p> |

| | |
|---|--|
| su vez optimiza los recursos. | facturación electrónico reducirá los gastos administrativos y logísticos. |
| <p>Hipótesis 1</p> <p>Los gastos administrativos y logísticos se reducen a través de la optimización de recursos.</p> | <p>Esta hipótesis se comprueba con las preguntas: 5, 6, 7, 8 y 9. Por medio de las cuales se comprueba que al reducir los gastos administrativos podrá satisfacer las necesidades de nuestros clientes</p> |
| <p>Hipótesis 2</p> <p>La planificación e inversión en tecnología ocasiona mejoras en la infraestructura de la empresa.</p> | <p>Con las preguntas 5,6 y 7 se confirma que si la empresa invierte en la tecnología se obtendrá mejoras en la infraestructura de la empresa.</p> |
| <p>Hipótesis 3</p> <p>La inversión en recursos y tecnología mejora el rendimiento financiero.</p> | <p>Las preguntas: 4, 6 y 7. Por medio de las cuales se justifica que la empresa al invertir en los recursos de tecnología se conseguirá mejoras en el rendimiento financiero.</p> |
| <p>Hipótesis 4</p> <p>La reducción del riesgo operativo y el control sobre la entrega de información produce satisfacción en el cliente.</p> | <p>Esta hipótesis se comprueba con las preguntas: 6,9 y 10. Por medio de las cuales se comprueba que se debe establecer un control sobre la entrega de los estados de cuentas esto permitirá satisfacer los requerimiento de nuestros clientes</p> |

Elaborado por: Villacís Ronquillo Erick Rolando

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Implementación de un sistema de facturación electrónica en la optimización de recursos administrativos y logísticos.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Con el proyecto que propongo se pretende implementar un sistema de facturación electrónica con la finalidad de optimizar los recursos administrativos, logísticos y del recurso humano de la empresa, permitiendo además a los clientes acceder a información crítica acerca del manejo de su tarjeta de crédito, tales como cupos autorizados, vencimientos, pagos mínimos, etc.

Tarjeta de crédito.

Herramienta o instrumento de pago otorgado al cliente en base a un estudio técnico acerca de su capacidad de endeudamiento e historial crediticio en el sistema financiero nacional.

Tarjetahabiente.

Titular de una tarjeta de crédito, sujeto de crédito a quien se le otorga el plástico.

Emisor de Tarjeta de crédito.

Institución financiera debidamente autorizada y aprobada por el organismo de control – Superintendencia de Bancos, para la emisión y colocación de este instrumento de pago.

Recursos Administrativos.

Actividades o herramientas de propiedad de la empresa que permiten el correcto manejo y gestión de su actividad económica.

Logística.

Planeación de las actividades de la empresa, la misma que permite prever la ocurrencia de eventos que afecten su normal funcionamiento.

Facturación.

Gestión necesaria de la empresa para la recuperación de valores de sus tarjetahabientes.

Facturación electrónica

La factura electrónica (e-factura) consiste en una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, sino un soporte electrónico en el que se recogerá la información relativa a una transacción comercial y sus obligaciones de pago y de liquidación de impuestos, además de otros requisitos en función de las obligaciones concretas del país en que se utilice.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El proyecto que presento consiste en mejorar y optimizar el tiempo y recursos de la empresa Pacificard S.A., por cuanto la utilización de herramientas modernas y tecnológicas cuya eficiencia ya ha sido probada por empresas nacionales, tales como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, logrará que la empresa disminuya radicalmente los gastos en que incurre al emitir estados de cuenta (papel, impresión, tinta, recurso humano, mensajeros, transportistas).

En el siglo XXI la innovación se ha convertido en un factor relacionado 100% al éxito, lo que persigue el proyecto que presento, es que el tarjetahabiente pueda acceder a través de su correo a toda la información necesaria para efectuar los pagos, abonos y cancelaciones que se le exija por parte de la emisora de tarjetas de crédito, conforme lo estipulado desde un principio en el contrato de prestación de servicios de tarjeta de crédito suscrito por él.

La sistematización de la facturación electrónica debe responder a la planificación nacional en todos sus niveles y en los distintos horizontes de tiempo, mediano y

corto plazo. Esto permitirá una entrega oportuna de la información a nuestros clientes. Mediante la implementación de este nuevo sistema se manifiesta la planificación institucional, las políticas económicas y financieras se concretarán en fijar nuevas metas que buscarán el crecimiento institucional y la obtención de una mayor rentabilidad, para ello todos los programas, proyectos y acciones de la institución se orientarán al cumplimiento de la visión y a las metas de los objetivos estratégicos institucionales, que a su vez repercutirán en las políticas sectoriales y nacionales.

La empresa al contar con personal necesario en el área de desarrollo e infraestructura, es capaz de brindar el apoyo necesario para que el proyecto se lleve a cabo y posteriormente sea puesto en marcha para todos los usuarios “Tarjetahabientes” de la compañía.

Es por ello y con la finalidad de reducir considerablemente los gastos operativos y logísticos que la compañía se encuentra en la necesidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas que le ayuden a optimizar los tiempos y mejorar la calidad del trabajo realizado brindando un mejor servicio con la finalidad de obtener una mejor acogida en el mercado nacional brindando un servicio de primera calidad.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Implementar el sistema de facturación electrónica para mejorar los estándares de entrega de información, y optimizar el trabajo operativo de la compañía aprovechando de una manera efectiva el talento humano de la misma.

5.4.2 Objetivos específicos de la Propuesta

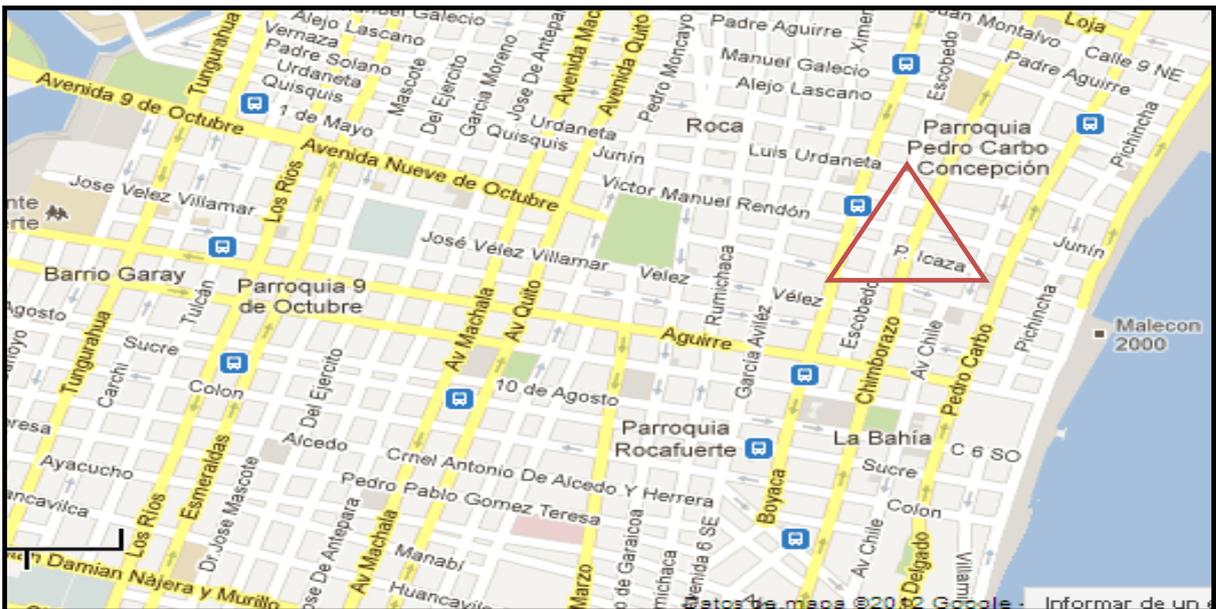
- Elaborar un flujograma del proceso de facturación de Pacificard S.A.
- Cumplir con el Servicio de Rentas Internas todos y cada uno de los requisitos necesarios para la obtención de la autorización de este ente para la puesta en marcha del proceso de facturación electrónica.

- Instruir a los tarjetahabientes de las ventajas y características de este nuevo tipo de facturación.
- Presentar ante la ciudadanía las constantes innovaciones para su bienestar que Pacificard S.A. ofrece a sus usuarios.

5.5 UBICACIÓN

A efectos de la labor señalada, el proyecto que propongo se efectuara en la ciudad de Guayaquil, en las oficinas de Pacificard S.A. ubicadas en las calles V.M. Rendón y General Córdova.

Figura Localización de la empresa



Fuente: Pacificard .SA.

Actividad: Emisor de tarjetas de crédito.

Dirección oficina Guayaquil: V.M. Rendón y Gral. Córdova

Página Web: www.pacificard.com.ec

Logotipo:



Misión:

“En Pacificard nuestra misión es ofrecer los mejores servicios financieros de medios de pago. Gracias a nuestro talento humano e infraestructura tecnológica tenemos la capacidad de operar eficientemente y brindar el mejor servicio para nuestros clientes, optimizando la rentabilidad y beneficiando a empleados, accionistas y la sociedad.”

Visión:

Todo ecuatoriano sujeto de crédito usando una Pacificard.

Valores Corporativos.

- ✓ Respeto por las personas.
- ✓ Calidad de servicio.
- ✓ Responsabilidad social.
- ✓ Profesionalismo.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Compromiso

Objetivos de la empresa

- Contribuir al desarrollo económico y social del país, financiando y facilitando el intercambio comercial y promoviendo actividades que generen bienestar a la comunidad.
- Procurar el bienestar general de los colaboradores de la empresa.
- Obtener un margen de rentabilidad adecuado para sus accionistas.

5.6 FACTIBILIDAD

Los resultados obtenidos según el estudio de factibilidad que se efectuó para medir la posibilidad de mi propuesta arrojó los siguientes resultados:

Factibilidad Económica

El proyecto es factible lo que significa que la inversión realizada será recuperada de inmediato, se verificara en el presupuesto anual de Pacificard S.A. se considera un porcentaje para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, a la fecha parte de ese presupuesto se encuentra disponible. El beneficio para Pacificard es concreto, al contar con el personal, herramientas y soportes para la implementación de este tema, los costos de implementación disminuyen, haciendo factible y convirtiendo en una oportunidad rentable el proyecto.

Factibilidad técnica- operativa

En la parte técnica la empresa Pacificard S.A. cuenta con 75 personas en el área tecnológica, debidamente preparados académicamente de forma independiente y por parte de la empresa. También cuenta con equipos de punta para el manejo e implementación de todo tipo de propuestas viables que generen valor. A lo se refiere al espacio físico cuenta con un área restringida dedicada exclusivamente al mantenimiento y procesamiento de datos tecnológicos. Y el soporte externo de Pacificard se mantiene vigente alianzas estratégicas y comerciales con IBM del Ecuador.

Factibilidad Legal

En el aspecto legal consiste en que la empresa de establecer dentro de sus políticas internas como la adquisición, implementación y creación de medios tecnológicos que faciliten la relación entre la empresa y los tarjetahabientes. El sistema de facturación electrónica se debe respaldar por el Servicio de Rentas Internas, previo al análisis y autorización.

El proyecto cumple con todas las características necesarias para su realización y correcta aplicación, una vez que lo hemos analizado en sus aspectos técnicos, operativos, legales y económicos.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro. Plan de Ejecución

| No | Objetivos Específicos | Actividades | Recursos | Presupuesto |
|--------------|---|--|---|-------------|
| 1 | Elaborar un flujograma del proceso de facturación de Pacificard S.A. | <ul style="list-style-type: none"> Realizar un adecuado análisis Establecer procesos adecuados Estructurar el flujograma | Materiales: Block de notas, laptop Impresora Humanos: Personal de desarrollo organizacional | 100,00 |
| 2 | Cumplir con el Servicio de Rentas Internas todos y cada uno de los requisitos necesarios para la obtención de la autorización de este ente para la puesta en marcha del proceso de facturación electrónica. | <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requisitos necesarios. Tener la autorización del SRI. Capacitar al personal sobre el uso el sistema de facturación. | Materiales: Compra de especies y formularios. Humanos: Personal de Contabilidad Financieros: Pago de trámites y documentos requeridos | 150,00 |
| 3 | Instruir a los tarjetahabientes de las ventajas y características de este nuevo tipo de facturación. | <ul style="list-style-type: none"> Establecer nuevas estrategias Aplicar nuevas políticas para el uso del sistema de facturación Análisis de los resultados que se espera alcanzar. | Materiales: Publicaciones, comunicados y escritos Humanos: Personal de mercadeo Financieros: Impresiones | 1.200,00 |
| 4 | Presentar ante la ciudadanía las constantes innovaciones para su bienestar que Pacificard S.A. ofrece a sus usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> Realizar publicidad sobre el uso del sistema Contar con el personal indicado para este servicio. Mejoras en el servicio al cliente. | Materiales: Publicaciones, comunicados y escritos Humanos: Personal de mercadeo Financiero: Impresiones | 1.150,00 |
| Total | | Son: Dos mil seiscientos dólares 00/100 | | 2.600,00 |

Elaborado por: Villacís Ronquillo Erik

5.7.2 Actividades.

A continuación detallaré las actividades que han sido propuestas dentro del plan de ejecución, esto con el fin de aclarar cualquier duda que estas signifiquen para el lector del presente proyecto.

- Realizar un adecuado análisis

El personal seleccionado para el proyecto efectuará el levantamiento completo de la información relacionada con el tema propuesto

- Establecer procesos adecuados

Se aplicara los procedimientos necesarios para implementar un nuevo proceso o actividad de la empresa.

- Estructurar el flujograma

El área de desarrollo de la organización, es la encargada de efectuar los Flujogramas de procesos, los manuales y políticas de aplicación de nuevos proyectos.

- Cumplir con los requisitos necesarios.

Se pedirá asesoramiento al personal financiero para realizar las gestión del sistema de facturación en la empresa.

- Tener la autorización del SRI.

Se procederá a iniciar los trámites respectivos para contar con la autorización del Servicio de Rentas Internas, tanto para la implementación de la facturación electrónica como para el registro de la firma digital del responsable en la información que la empresa transmitirá a sus tarjetahabientes.

- Capacitar al personal sobre el uso el sistema de facturación.

Brindar capacitaciones al personal contable y tributario de Pacificard para la aplicación del sistema de facturación electrónica.

- Establecer nuevas estrategias

Definir estrategias y herramientas de comunicación para garantizar la efectividad de la implementación del sistema de facturación.

- Aplicar nuevas políticas para el uso del sistema de facturación

La empresa debe establecer dentro de sus políticas internas como la adquisición, implementación y creación de medios tecnológicos.

- Análisis de los resultados que se espera alcanzar.

El Gerente definirá la viabilidad del proyecto y aprobará su implementación y ejecución, a través de aprobaciones escritas de la Gerencia se podrá proceder a solicitar a cada área involucrada en el proceso se nos facilite la información o documentación necesaria.

- Realizar publicidad sobre el uso del sistema

La información referente a la innovación que se plantea será repartida mediante formato de revistas, folletos, flyers, afiches, uso de medios de comunicación,, definiendo los pasos y métodos a utilizar para llegar al universo completo de involucrados.

- Contar con el personal indicado para este servicio.

Se realizará través del área de recursos humanos para el cliente interno y del área de mercadeo para el cliente externo para brindar mejor información sobre el servicio.

- Mejoras en el servicio al cliente

Al realizar mejoras en el servicio al cliente la empresa, va a satisfacer las necesidades de sus clientes reduciendo los gastos administrativos y logísticos.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.

Para implementar el sistema de facturación electrónica en la optimización de recursos administrativos y logísticos, se requiere de recursos:

Se requiere de recursos de materiales que facilite al personal involucrado con el proyecto a realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente dentro, evitando deficiencia o retrasos por la falta de dichos recursos. También se contara con un

personal calificado que trabajará 18 horas diarias en la implementación del proyecto para cumplir con los objetivos planteados.

Dentro de la ejecución del proyecto se requiere de recursos financieros los mismos que son importantes para hacer posible el continuo desarrollo del mismo, dicho recurso esta respaldados en el presupuesto anual de la empresa.

El recurso administrativo para la implementación del sistema de facturación electrónica permitirá mejorar las actividades administrativas y financiera evitando deficiencia en los procesos, con el propósito que este procedimiento sirva como herramienta para la ejecución de los estados de cuentas y proporcione la información para el área contable para realizar sus respectivas declaraciones y facilite a los auditores a tener la información de manera más rápida.

5.7.3 Impacto.

Con la realización del presente proyecto para la implementación de un sistema de facturación electrónica que ayude a la optimización de recursos administrativos y logísticos, permitirá a la empresa podrá contar con los controles adecuado para la realización de sus actividades administrativas y garantiza mejorar el servicio de facturación para cubrir la demanda de clientes.

La empresa al contar con el personal necesario en el área de desarrollo e infraestructura, contara con capacitaciones adecuadas para mejor sus funciones y tareas establecidas, esto permitirá al personal involucrarse en el procedimiento, en el que puedan brindar el apoyo necesario para que el proyecto se lleve a cabo y posteriormente sea puesto en marcha para todos los usuarios “Tarjetahabientes” de la compañía.

La empresa contara con un manual de procedimiento como herramienta para direccionar adecuadamente el procedimiento del sistema de facturación, a través de documentos que sirven como soporte para la gestión operacional, logrando que la información sea procesada de manera clara y oportuna.

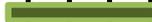
La aplicación del sistema de facturación es clara y exacta su procesos desde su inicio hasta el final, ya que se cumplirá con todas las obligaciones prescritas por las leyes y reglamentos, esto facilitar brindar a los usuarios un servicio mas detallado sus consumos realizados, será enviado directamente a sus correos electrónico para mejorar la atención al cliente.

Los controles sistemáticos que se van a implementar para asegurar que la entrega de la información sea la correcta son funcionales, pero mucho de ellos deben de darse a conocer para que las personas también tengan la oportunidad de informarse sobre el tema. En cuanto a lo referente a los organismos de control y certificación de la facturación electrónica son instituciones del estado que nos van a certificar que la información que está siendo emitida y entregada a los usuarios es la correcta y cumple con estándares de calidad y transparencia.

Con la aplicación controles en los procesos se obtendrá con exactitud un control presupuestal, con el cual mejorar el funcionamiento de las áreas involucradas, la infraestructura, reducir los gastos administrativos y logísticos, con el cual se fomentara el trabajo en equipo y facilitara el seguimiento del proceso.

5.7.4 Cronograma de Actividades.

A continuación detallaremos las actividades programadas para la labor correspondiente a la implementación de nuestra propuesta, dentro del cronograma abarcaremos por meses, días y actividades lo realizado.

| No | ACTIVIDADES | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 |
|----|---|---|-------|-------|
| 1 | Elaborar un flujograma del proceso de facturación de Pacificard S.A. |  | | |
| | • Realizar un adecuado análisis |  | | |
| | • Establecer procesos adecuados |  | | |
| | • Estructurar el flujograma |  | | |
| 2 | Cumplir con el Servicio de Rentas Internas todos y cada uno de los requisitos necesarios para la obtención de la autorización de este ente para la puesta en marcha del proceso de facturación electrónica. |  | | |
| | • Cumplir con los requisitos necesarios. |  | | |
| | • Capacitar al personal sobre el uso el sistema de facturación. |  | | |
| | • Capacitar al personal sobre el uso el sistema de facturación. |  | | |
| 3 | Instruir a los tarjetahabientes de las ventajas y características de este nuevo tipo de facturación. |  | | |
| | • Establecer nuevas estrategias |  | | |
| | • Aplicar nuevas políticas para el uso del sistema de facturación |  | | |
| | • Análisis de los resultados que se espera alcanzar. |  | | |
| 4 | Presentar ante la ciudadanía las constantes innovaciones para su bienestar que Pacificard S.A. ofrece a sus usuarios. |  | | |
| | • Realizar publicidad sobre el uso del sistema |  | | |
| | • Contar con el personal indicado para este servicio. |  | | |
| | • Mejoras en el servicio al cliente. |  | | |

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.

Podemos decir que la facturación actualmente se realiza de forma manual, utilizando personal de couriers e incurriendo en gastos operativos elevados, lo cual ocasiona gastos muy elevados. Con la implementación del sistema de facturación electrónica sirve para contribuir de manera más eficaz la gestión de la facturación.

La empresa Pacificard S.A. es reconocida a nivel nacional siempre ha sido considerado como líder y pionera en innovaciones tecnológicas, por eso con la ejecución de nuestra propuesta los ingresos de la empresa van a mejorar.

Optimizando los gastos administrativos y operativos se obtendrá una rentabilidad favorable para innovar los servicios que presta la empresa a sus clientes.

La facturación electrónica será respaldada por el SRI cuando realice la autorización a las empresas a efectuar este tipo de implementaciones tecnológicas. La entrega de estados de cuenta impresos un 25% repercute en reclamos de tarjetahabientes por la no recepción de los mismos.

Cuadro . Matriz de Evaluación

| Problema | % | Solución que otorga la propuesta | % |
|--|----------|--|----------|
| Entrega impuntual de estados de cuenta | 80% | Los estados de cuenta se remiten a los correos electrónicos de los tarjetahabientes. | 10% |
| Cliente no entiende el detalle de sus consumos | 95% | Consumos claramente detallados, incluyen links de ayuda. | 5% |
| Cliente no conoce la tasa de interés aplicada a sus consumos | 80% | Por medio de un link accede a las tasas aplicadas a su consumo. | 15% |
| Cliente no conoce los costos de cada transacción. | 92% | Por el mismo correo se le informa de los costos. | 10% |
| Cliente no conoce de innovaciones de su emisor de tarjetas de crédito. | 70% | Mejora la imagen de la empresa ante el tarjetahabiente, | 30% |
| Al ser un proceso manual es posible la presencia de fraudes | 96% | El sistema automatizado disminuye la ocurrencia de hechos dolosos. | 20% |
| La información del crédito no está disponible las 24hs del día. | 98% | Información disponible permanentemente. | 10% |

CONCLUSIONES

1. La entidad no cuenta con una herramienta digital que le ayude a optimizar los tiempos de entrega de información esto ocasiona desgaste operativo e incrementa los gastos administrativos.
2. En función de lo expresado por el nivel directivo, relacionado al malestar que existe por la cantidad de inconvenientes que actualmente tienen para cumplir con sus procesos normales, situación que genera errores u omisiones, lo que deja entrever que la capacidad del recurso humano está en un nivel medio de aptitud, a pesar de la buena predisposición del equipo de trabajo a colaborar cuando es requerido.
3. La entidad no cuenta con una estructura sistemática necesaria que le permita viabilizar de una mejor manera sus procesos optimizando y mejorando los tiempos de respuestas en sus procesos diarios.
4. No están bien definidas las políticas económicas y financieras de la compañía.
5. La entidad no posee controles sistemáticos apropiados para emitir una opinión razonable sobre la ejecución de los procesos que se llevan a cabo para la emisión de facturas; actividad que actualmente se realiza de forma manual, con tal de cumplir con las metas planeadas.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema que le permita a Pacificard S.A. obtener una mejor disponibilidad de la información para poder realizar una entrega oportuna de la documentación y optimizar recursos.
2. Aplicar un nuevo sistema electrónico que cuente con herramientas de auditoría, los que permitirán minimizar los errores y omisiones, no permitiendo la manipulación de la información por terceros debido a su manejo vía online.
3. Realizar nuevas adquisiciones de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la entrega de la información la compañía.
4. Actualizar los manuales de políticas y procedimientos financieros de la compañía con la finalidad de viabilizar la obtención de rentabilidad en las operaciones.
5. Controlar el manejo y distribución de los documentos que maneja la compañía, lo que disminuirá la carga manual y mitigara el riesgo de pérdida y dolo.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

Objetivo:

La siguiente encuesta va dirigida a tarjetahabientes de instituciones financieras incluidos los de Pacificard.

1. ¿Cuántas tarjetas de crédito de instituciones financieras posee?

| | |
|------------|----------------------|
| Una | <input type="text"/> |
| Dos | <input type="text"/> |
| Más de dos | <input type="text"/> |

2. ¿De sus tarjetas de crédito, cuantas son del emisor Pacificard S.A.?

| | |
|------------|----------------------|
| Una | <input type="text"/> |
| Dos | <input type="text"/> |
| Más de dos | <input type="text"/> |

3. Con que frecuencia utiliza sus tarjetas de crédito por semana?

| | |
|---------------|----------------------|
| Una vez | <input type="text"/> |
| Dos veces | <input type="text"/> |
| Algunas veces | <input type="text"/> |
| Rara veces | <input type="text"/> |

4. ¿Con corte 30 de Noviembre del 2012, su deuda total en su(s) tarjetas de crédito Pacificard, ascienden a?

| | |
|--------------------------|----------------------|
| Menor a \$1.000 | <input type="text"/> |
| Entre \$1.001 y \$5.000 | <input type="text"/> |
| Entre \$5.001 y \$10.000 | <input type="text"/> |
| Más de \$10.001 | <input type="text"/> |

5. ¿En cuanto a la recepción de sus estados de cuenta, que innovación desearía que se le facilite en este servicio?

| | |
|------------------------|----------------------|
| A domicilio | <input type="text"/> |
| Oficina | <input type="text"/> |
| Via correo electrónico | <input type="text"/> |
| Descarga en la Web | <input type="text"/> |

6. ¿Considera que el implementar un sistema de facturación electrónica de los consumos y gastos de su tarjeta de crédito Pacificard S.A. le permitirá maximizar la utilidad de su tiempo respecto a la acción de efectuar pagos a su tarjeta?

| | |
|-----------|----------------------|
| Si | <input type="text"/> |
| No | <input type="text"/> |
| Desconoce | <input type="text"/> |

7. Cree usted que utilizar formatos electrónicos para publicación de facturaciones de sus tarjetas de crédito necesitan el aval de algún organismo público como el SRI?

| | |
|----|----------------------|
| Si | <input type="text"/> |
| No | <input type="text"/> |

8. ¿Tiene conocimiento si alguna empresa nacional utiliza este sistema de facturación electrónica como soporte de los consumos facturados a sus clientes?

| | |
|-----------|----------------------|
| Si existe | <input type="text"/> |
| No existe | <input type="text"/> |
| Desconoce | <input type="text"/> |

9. Considera usted que las empresas emisoras de tarjeta de crédito cobran excesivamente a sus clientes por concepto de gastos administrativos y operativos, gastos propios que las empresas posteriormente trasladan a sus clientes?

Si

No

10. Está usted de acuerdo que la empresa emisora de su tarjeta de crédito, innove en mejorar los servicios que permitan simplificar trámites, gastos y uso del tiempo.

Si

No

*****GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*****

ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil 27 de Marzo 2013

Ing. Octavio Molina gerente financiero de la compañía Pacificard S.A, Autoriza a Erick Rolando Villacis Ronquillo egresado de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- CPA de la Universidad Estatal de Milagro, que haga uso de la información para realizar el proyecto de tesis, cuyo tema es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS.**

Autorizo el uso de este documento para lo que estime necesario.

Ing. Octavio René Molina Vera

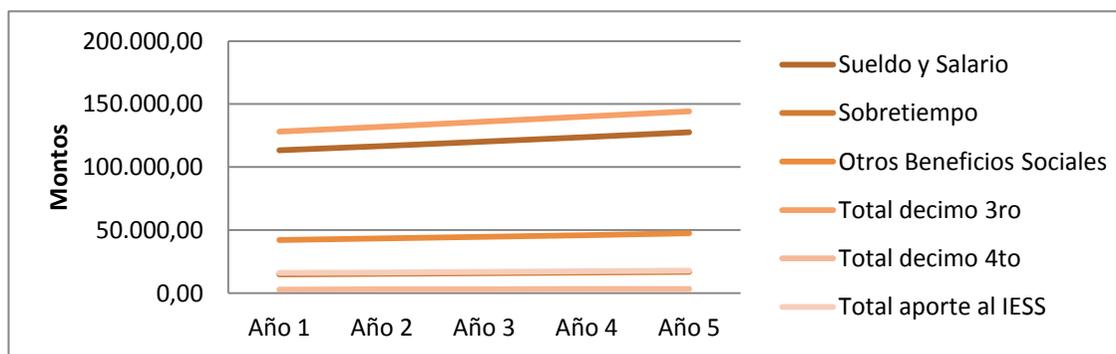
ANEXO 3 GASTOS ACTUALES Y GASTOS GENERADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Análisis Financiero

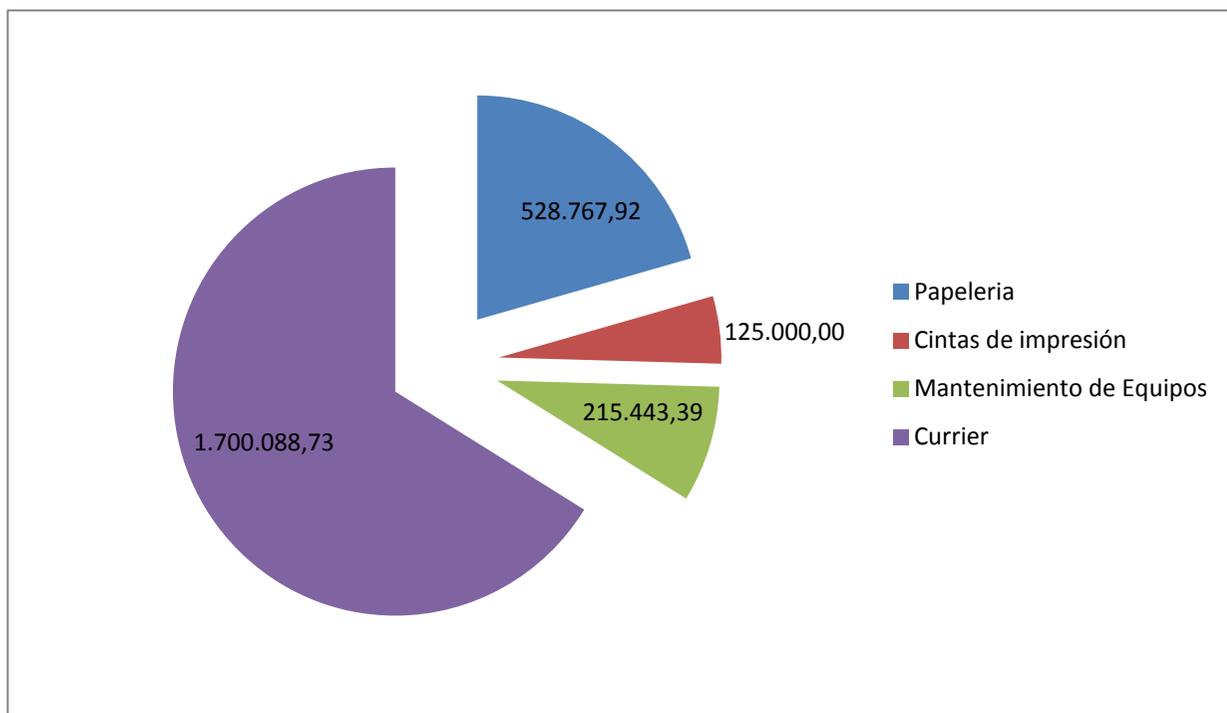
Gastos administrativos proyectados a 5 años

Sueldos y Salarios

| Descripción | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 | Año 2016 |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Sueldo y Salario | 113,277.13 | 116,675.44 | 120,175.71 | 123,780.98 | 127,494.41 |
| Sobretiempo | 14,880.09 | 15,326.49 | 15,786.29 | 16,259.88 | 16,747.67 |
| Otros Beneficios Sociales | 42,042.10 | 43,303.36 | 44,602.46 | 45,940.54 | 47,318.75 |
| Total decimo 3ro | 128,157.22 | 132,001.94 | 135,961.99 | 140,040.85 | 144,242.08 |
| Total decimo 4to | 2,880.00 | 2,966.40 | 3,055.39 | 3,147.05 | 3,241.47 |
| Total aporte al IESS | 15,913.64 | 16,391.05 | 16,882.78 | 17,389.26 | 17,910.94 |



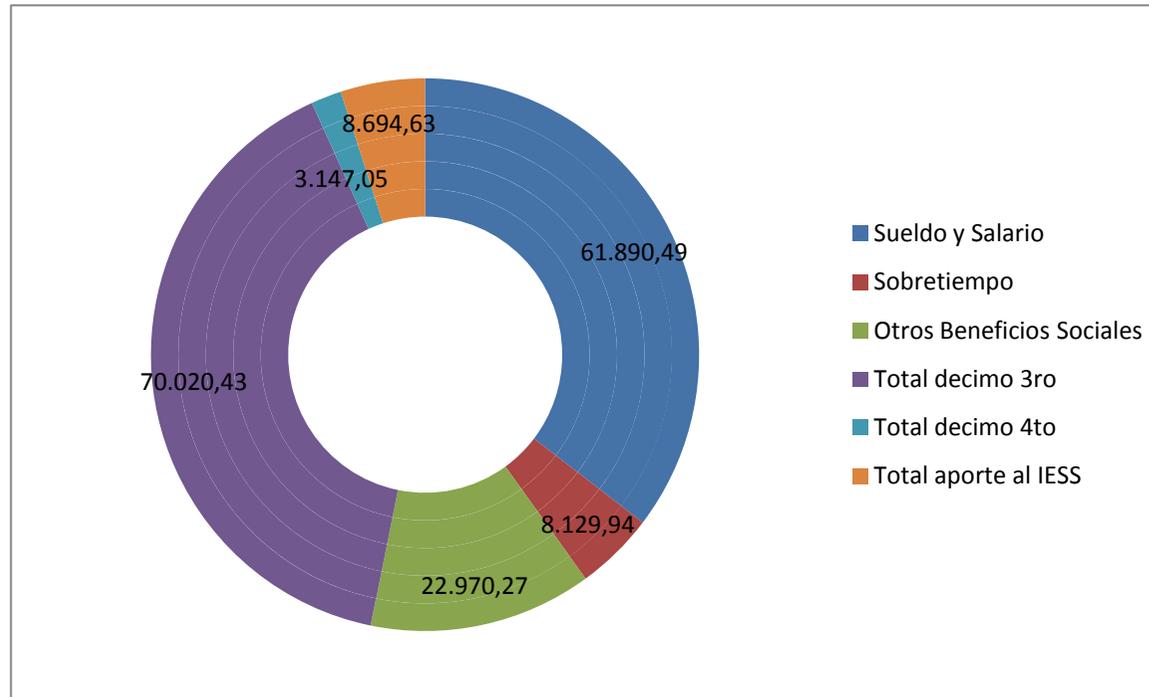
| Gasto administrativo | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Descripción | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 | Año 2016 |
| Papelería | 528,767.92 | 555,206.32 | 582,966.63 | 612,114.96 | 642,720.71 |
| Cintas de impresión | 125,000.00 | 131,250.00 | 137,812.50 | 144,703.13 | 151,938.28 |
| Mantenimiento de Equipos | 215,443.39 | 226,215.56 | 237,526.34 | 249,402.65 | 261,872.79 |
| Currier | 1,700,088.73 | 1,785,093.17 | 1,874,347.82 | 1,968,065.22 | 2,066,468.48 |



Gastos incurridos en la implementación del Sistema de Facturación electrónica

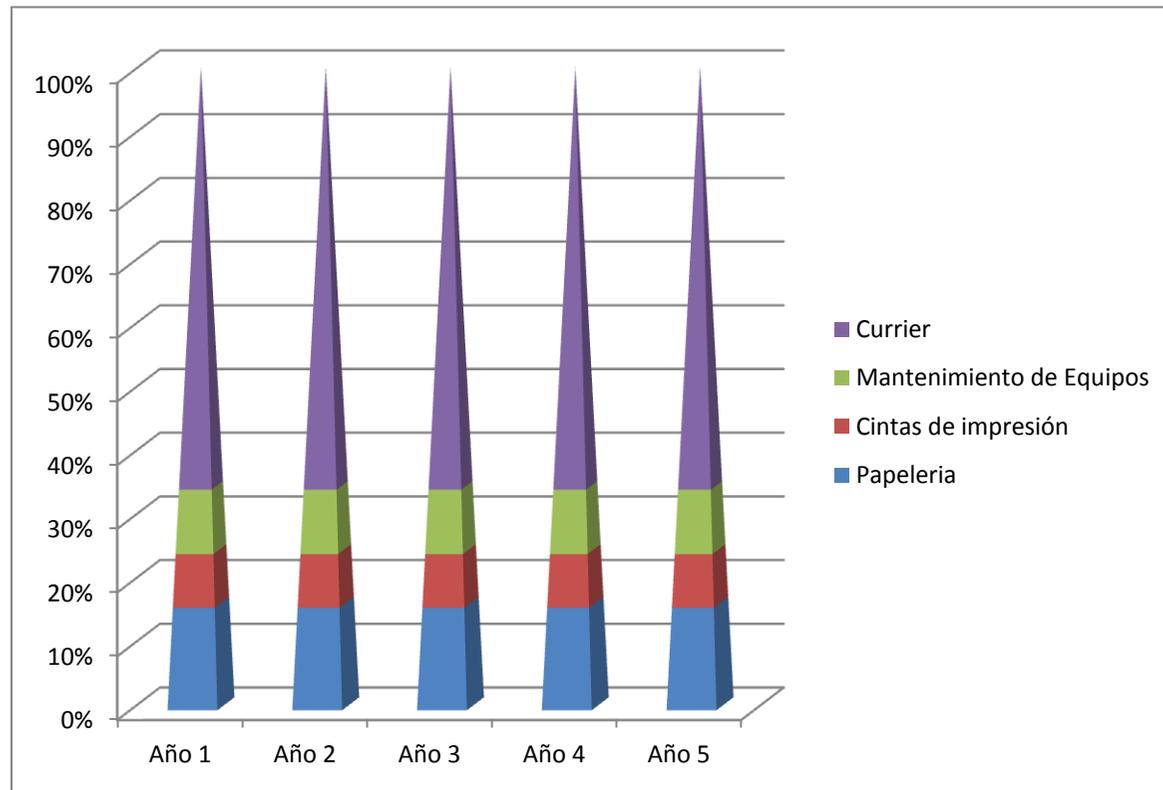
Sueldos y Salarios

| Descripción | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sueldo y Salario | 56,638.57 | 58,337.72 | 60,087.85 | 61,890.49 | 63,747.20 |
| Sobretiempo | 7,440.05 | 7,663.25 | 7,893.14 | 8,129.94 | 8,373.84 |
| Otros Beneficios Sociales | 21,021.05 | 21,651.68 | 22,301.23 | 22,970.27 | 23,659.38 |
| Total decimo 3ro | 64,078.61 | 66,000.97 | 67,981.00 | 70,020.43 | 72,121.04 |
| Total decimo 4to | 2,880.00 | 2,966.40 | 3,055.39 | 3,147.05 | 3,241.47 |
| Total aporte al IESS | 7,956.82 | 8,195.52 | 8,441.39 | 8,694.63 | 8,955.47 |



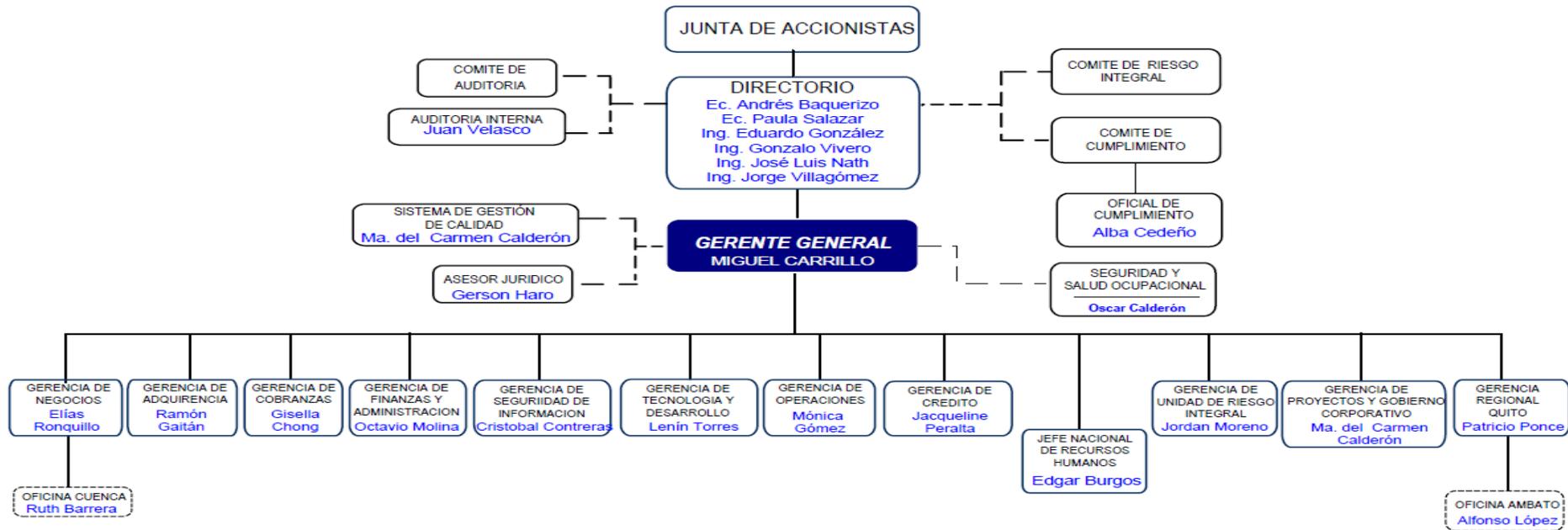
Gasto administrativo

| Descripción | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Papelería | 85,753.58 | 90,041.26 | 94,543.33 | 99,270.49 | 104,234.02 |
| Cintas de impresión | 45,000.00 | 47,250.00 | 49,612.50 | 52,093.13 | 54,697.78 |
| Mantenimiento de Equipos | 53,860.85 | 56,553.89 | 59,381.58 | 62,350.66 | 65,468.20 |
| Currier | 354,185.15 | 371,894.41 | 390,489.13 | 410,013.59 | 430,514.27 |



ANEXO 4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FECHA DE REVISIÓN
DICIEMBRE DEL 2012

TOTAL PERSONAL 670

ANEXO 5 MARCO LEGAL

Nos amparamos en la constitución de la república del Ecuador que nos indica.

- **Art. 1.-** El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible

- **Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:
 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión

públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Ley de comercio electrónico que fue creada el 17 de Abril del 2002 donde indica claramente lo siguiente.

- **Art. 1.-** Objeto de la ley.- Esta ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.
- **Art. 2.-** Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.- Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento.
- **Art. 3.-** Incorporación por remisión.- Se reconoce validez jurídica a la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por las partes.

- **Art. 4.-** Propiedad intelectual.- Los mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual.

- **Art. 5.-** Confidencialidad y reserva.- Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia.

- **Art. 8.-** Conservación de los mensajes de datos.- Toda información sometida a esta ley, podrá ser conservada; este requisito quedará cumplido mediante el archivo del mensaje de datos, siempre que se reúnan las siguientes condiciones:
 - Que la información que contenga sea accesible para su posterior consulta;

 - Que sea conservado con el formato en el que se haya generado, enviado o recibido, o con algún formato que sea demostrable que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida;

 - Que se conserve todo dato que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y hora en que fue creado, generado, procesado, enviado, recibido y archivado; y,
 - Que se garantice su integridad por el tiempo que se establezca en el reglamento a esta ley.

Toda persona podrá cumplir con la conservación de mensajes de datos, usando los servicios de terceros, siempre que se cumplan las condiciones mencionadas en este artículo.

La información que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción del mensaje de datos, no será obligatorio el cumplimiento de lo establecido en los literales anteriores.

- **Art. 9.-** Protección de datos.- Para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos, obtenidas directa o indirectamente del uso o transmisión de mensajes de datos, se requerirá el consentimiento expreso del titular de éstos, quien podrá seleccionar la información a compartirse con terceros. La recopilación y uso de datos personales responderá a los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad garantizados por la Constitución Política de la República y esta ley, los cuales podrán ser utilizados o transferidos únicamente con autorización del titular u orden de autoridad competente.

No será preciso el consentimiento para recopilar datos personales de fuentes accesibles al público, cuando se recojan para el ejercicio de las funciones propias de la administración pública, en el ámbito de su competencia, y cuando se refieran a personas vinculadas por una relación de negocios, laboral, administrativa o contractual y sean necesarios para el mantenimiento de las relaciones o para el cumplimiento del contrato.

El consentimiento a que se refiere este artículo podrá ser revocado a criterio del titular de los datos; la revocatoria no tendrá en ningún caso efecto retroactivo.

- **Art. 10.-** Procedencia e identidad de un mensaje de datos.- Salvo prueba en contrario se entenderá que un mensaje de datos

proviene de quien lo envía y, autoriza a quien lo recibe, para actuar conforme al contenido del mismo, cuando de su verificación exista concordancia entre la identificación del emisor y su firma electrónica, excepto en los siguientes casos:

- a. Si se hubiere dado aviso que el mensaje de datos no proviene de quien consta como emisor; en este caso, el aviso se lo hará antes de que la persona que lo recibe actúe conforme a dicho mensaje. En caso contrario, quien conste como emisor deberá justificar plenamente que el mensaje de datos no se inició por orden suya o que el mismo fue alterado; y,
 - b. Si el destinatario no hubiere efectuado diligentemente las verificaciones correspondientes o hizo caso omiso de su resultado.
- **Art. 13.-** Firma electrónica.- Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos.
 - **Art. 18.-** Duración de la firma electrónica.- Las firmas electrónicas tendrán duración indefinida. Podrán ser revocadas, anuladas o suspendidas de conformidad con lo que el reglamento a esta ley señale.
 - **Art. 20.-** Certificado de firma electrónica.- Es el mensaje de datos que certifica la vinculación de una firma electrónica con una persona determinada, a través de un proceso de comprobación que confirma su identidad.
 - **Art. 21.-** Uso el certificado de firma electrónica.- El certificado de firma electrónica se empleará para certificar la

identidad del titular de una firma electrónica y para otros usos, de acuerdo a esta ley y su reglamento.

- **Art. 23.-** Duración del certificado de firma electrónica.- Salvo acuerdo contractual, el plazo de validez de los certificados de firma electrónica será el establecido en el reglamento a esta Ley.

- **Art. 26.-** Revocatoria del certificado de firma electrónica.- El certificado de firma electrónica podrá ser revocado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo previsto en esta Ley, cuando:
 - a. La entidad de certificación de información cese en sus actividades y los certificados vigentes no sean asumidos por otra entidad de certificación; y,
 - b. Se produzca la quiebra técnica de la entidad de certificación judicialmente declarada.La revocatoria y sus causas deberán ser inmediatamente notificadas al titular del certificado.

- **Art. 29.-** Entidades de certificación de información.- Son las empresas unipersonales o personas jurídicas que emiten certificados de firma electrónica y pueden prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, autorizadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en esta ley y el reglamento que deberá expedir el Presidente de la República.

- **Art. 32.-** Protección de datos por parte de las entidades de certificación de información acreditadas.- Las entidades de certificación de información garantizarán la protección de los datos personales obtenidos en función de sus actividades, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de esta ley.

- **Art. 45.-** Validez de los contratos electrónicos.- Los contratos podrán ser instrumentados mediante mensajes de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos.

Reglamento de la ley de comercio electrónico que fue publicado el 31 de Diciembre del 2002

- **Art. 2.-** Accesibilidad de la información.- Se considerará que un mensaje de datos, sus anexos y remitidos, son accesibles para consulta posterior cuando se puede recuperar su contenido en forma íntegra en cualquier momento empleando los mecanismos y procedimientos previstos para el efecto, los cuales deberán detallarse y proporcionarse independientemente del mensaje de datos a fin de garantizar el posterior acceso al mismo.
- **Art. 4.-** Información original y copias certificadas.- Los mensajes de datos y los documentos desmaterializados, cuando las leyes así lo determinen y de acuerdo al caso, deberán ser certificados ante un Notario, autoridad competente o persona autorizada a través de la respectiva firma electrónica, mecanismo o procedimiento autorizado.

Los documentos desmaterializados se considerarán, para todos los efectos, copia idéntica del documento físico a partir del cual se generaron y deberán contener adicionalmente la indicación de que son desmaterializados o copia electrónica de un documento físico. Se emplearán y tendrán los mismos efectos que las copias impresas certificadas por autoridad competente.

- **Art. 5.-** Desmaterialización.- El acuerdo expreso para desmaterializar documentos deberá constar en un documento físico o electrónico con las firmas de las partes aceptando tal desmaterialización y confirmando que el documento original y el documento desmaterializado son idénticos.

En caso que las partes lo acuerden o la ley lo exija, las partes acudirán ante Notario o autoridad competente para que certifique electrónicamente que el documento desmaterializado corresponde al documento original que se acuerda desmaterializar. Esta certificación electrónica se la realiza a través de la respectiva firma electrónica del Notario o autoridad competente.

Los documentos desmaterializados deberán señalar que se trata de la desmaterialización del documento original. Este señalamiento se constituye en la única diferencia que el documento desmaterializado tendrá con el documento original.

En el caso de documentos que contengan obligaciones, se entiende que tanto el documento original como el desmaterializado son la expresión de un mismo acuerdo de las partes intervinientes y por tanto no existe duplicación de obligaciones. De existir multiplicidad de documentos desmaterializados y originales con la misma información u obligación, se entenderá que se trata del mismo, salvo prueba en contrario.

La desmaterialización de los documentos de identificación personal estará sujeta a las disposiciones especiales y procedimiento que las entidades competentes determinen.

- **Art. 6.-** Integridad de un mensaje de datos.- La consideración de integridad de un mensaje de datos, establecida en el inciso segundo del artículo 7 de la Ley 67, se cumple si dicho mensaje de datos está firmado electrónicamente. El encabezado o la información adicional en un mensaje de datos que contenga exclusivamente información técnica relativa al envío o recepción del mensaje de datos, y que no altere en forma alguna su contenido, no constituye parte sustancial de la información.

Para efectos del presente artículo, se considerará que la información consignada en un mensaje de datos es íntegra, si ésta ha permanecido

completa e inalterada, salvo la adición de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación.

- **Art. 11.-** Duración del certificado de firma electrónica.- La duración del certificado de firma electrónica se establecerá contractualmente entre el titular de la firma electrónica y la entidad certificadora de información o quien haga sus veces. En caso de que las partes no acuerden nada al respecto, el certificado de firma electrónica se emitirá con una validez de dos años a partir de su expedición. Al tratarse de certificados de firma electrónica emitidos con relación al ejercicio de cargos públicos o privados, la duración del certificado de firma electrónica podrá ser superior a los dos años pero no podrá exceder el tiempo de duración de dicho cargo público o privado a menos que exista una de las prórrogas de funciones establecidas en las leyes.

- **Art. 19.-** Obligaciones del titular de la firma electrónica.- A más de las consideradas en la Ley 67 y su reglamento, serán las mismas previstas en las leyes por el empleo de la firma manuscrita.

El órgano que ejerce las funciones de control prevista en la Ley 67, desarrollará los mecanismos, políticas y procedimientos para auditar técnicamente la actividad de las entidades bajo su control.

- **Art. 21.-** De la seguridad en la prestación de servicios electrónicos.- La prestación de servicios electrónicos que impliquen el envío por parte del usuario de información personal, confidencial o privada, requerirá el empleo de sistemas seguros en todas las etapas del proceso de prestación de dicho servicio. Es obligación de quien presta los servicios, informar en detalle a los usuarios sobre el tipo de seguridad que utiliza, sus alcances y limitaciones, así como sobre los requisitos de seguridad exigidos legalmente y si el sistema puesto a disposición del usuario cumple con los mismos. En caso de no contar con seguridades se deberá informar a los usuarios de este hecho en forma clara y anticipada previo el acceso a los sistemas o a la información e instruir claramente sobre los posibles riesgos en que puede incurrir por la falta de dichas seguridades.

Se consideran datos sensibles del consumidor sus datos personales, información financiera de cualquier tipo como números de tarjetas de crédito, o similares que involucren transferencias de dinero o datos a través de los cuales puedan cometerse fraudes o ilícitos que le afecten.

Por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente artículo o por falta de veracidad o exactitud en la información sobre seguridades, certificaciones o mecanismos para garantizar la confiabilidad de las transacciones o intercambio de datos ofrecida al consumidor o usuario, el organismo de control podrá exigir al proveedor de los servicios electrónicos la rectificación necesaria y en caso de reiterarse el incumplimiento o la publicación de información falsa o inexacta, podrá ordenar la suspensión del acceso al sitio con la dirección electrónica del proveedor de servicios electrónicos mientras se mantengan dichas condiciones.

NAC-DGERCBC09-00288 del 17 de Abril 2009 expedir las normas para la emisión de comprobantes de venta documentos complementarios y comprobantes de retención como mensajes de datos.

Art 1 Los sujetos pasivos de tributos podrán emitir como mensajes de datos conforme la definición de la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de Datos, los siguientes comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.

- a – Facturas
- b – Guías de remisión
- c – Notas de Crédito
- d – Notas de Debito
- e – Comprobante de retención

Art 3. La autorización para emitir los mensajes de datos a los que se refiere esta resolución se otorgara para periodos de un año, previa solicitud del sujeto pasivo que deberá contar con su firma electrónica vigente y válida para un periodo igual o mayor al de la indicada autorización, En los casos de renovación de la autorización o una nueva autorización por cambio de software, se podrá conceder autorización para un periodo menor a un año, que será igual al periodo de vigencia que le reste a la firma electrónica.

Cuando la firma electrónica o su certificado, se extingan, suspenda, revoque o por cualquier causa pierda validez, se suspenderá la autorización a la que se refiere este artículo, La administración tributaria recibirá la notificación de la entidad de certificación de información.