



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS, Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ESTATUS
FLORISTERIA**

AUTOR: ROBERTO CARLOS TASHINTUÑA ARMAS

DIRECTOR: MSc Pablo Cuesta C.

QUITO - ECUADOR

2013

Quito, 10 de Octubre del 2013

CERTIFICACIÓN

Mediante el presente certifico que el Sr. Roberto Carlos Tashintuña Armas, ha cumplido con los requisitos pertinentes para la elaboración de la Tesis de grado que lleva por título “Manual de Procedimientos para el Control de Cuentas Por Cobrar de la Empresa Estatus Floristería”, por tanto la tesis esta lista para ser entregada y publicada.

Particularmente pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

MCs Pablo Cuesta C.
Director de Tesis

RESPONSABILIDAD

Yo ROBERTO TASHINTUÑA soy el autor intelectual y responsable del contenido de esta Tesis.

ROBERTO TASHINTUÑA

Autor

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Nélide Armas.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre José Tashintuña.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTO

Primordialmente agradezco a la Universidad Tecnología Equinoccial que me abrió las puertas y me brindó los conocimientos necesarios para mi desarrollo profesional, de igual manera gratifico las experiencias y valores impartidos por los docentes que me han servido para ser mejor persona y han permitido concluir la elaboración de esta tesis.

Un agradecimiento especial a mi tutor el MSc. Pablo Cuesta por hacer posible esta investigación.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis, y por haberme brindado todo su apoyo, colaboración, ánimo pero sobre todo cariño y amistad.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Diagnóstico del Problema	1
1.2. Solución del Problema	1
1.3. Justificación e Importancia del Tema	2
1.4. Delimitación del Tema	2
1.5. Objetivos	3
1.5.1. Objetivo General	3
1.5.2. Objetivos Específicos	3
1.6. Variables	3
1.6.1. Variable Independiente	3
1.6.2. Variable Dependiente	4
1.7. Indicadores	4
1.8. Hipótesis	4
1.8.1. Hipótesis General	4
1.8.2. Hipótesis Secundaria	5
1.9. Técnicas de Investigación	5
1.9.1. Primarias	5
1.9.2. Secundarias	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO REFERENCIAL	7
2.1. Marco Teórico	7
2.1.1. La Empresa	7
2.1.2. Administración	8
2.1.3. Control	11
2.1.4. Control Interno	12
2.1.5. Planeación Estratégica	14
2.1.6. Documentos Fuente	16
2.1.7. Manual	17
2.1.8. Comprobantes de Venta	18
2.1.9. RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano)	19
2.1.10. Comprobantes de Retención	20
2.1.11. Contabilidad	21
2.1.12. Cuenta Contable	22
2.1.13. Cuentas por Cobrar	22
2.1.14. Activo	23
2.1.15. Ingresos	24
2.1.16. Provisión de Cuentas Incobrables	24
2.2. Marco Conceptual	26
CAPÍTULO III	29
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1. Método de Investigación	29
3.2. Técnicas de Investigación	30

3.3.	<i>Análisis de la situación actual de la empresa estatus floristería</i>	44
3.3.1.	Antecedentes.....	44
3.4.	<i>Evolución</i>	45
3.5.	<i>Misión</i>	46
3.6.	<i>Visión</i>	46
3.7.	<i>Objetivos</i>	46
3.7.1.	Objetivo general	46
3.7.2.	Objetivos específicos	47
3.8.	<i>Estrategias</i>	47
3.9.	<i>Valores Corporativos</i>	48
3.10.	<i>Giro del negocio</i>	49
3.10.1.	Arreglos florales.....	49
3.10.2.	Regalos.....	50
3.10.3.	Eventos	51
3.10.4.	Medios de distribución	52
3.11.	<i>Clientes</i>	52
3.11.1.	Clientes nacionales	52
3.11.2.	Clientes extranjeros	53
3.12.	<i>Formas de pago</i>	54
3.13.	<i>Estructura Orgánica</i>	56
3.14.	<i>FODA</i>	57
3.15.	<i>SISTEMA CONTABLE ACTUAL</i>	59
3.16.	<i>Análisis de Procedimientos y control de Ventas</i>	60
3.16.1.	Ventas	60
3.16.2.	Facturación	61
3.17.	<i>Análisis de Procedimientos y Control de Cuentas por Cobrar</i>	62
3.18.	<i>Análisis de Procedimientos y Control para Cobros</i>	63
3.19.	<i>Análisis de Antigüedad de la Cartera</i>	65
CAPÍTULO IV		77
4.	PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ESTATUS FLORISTERIA.	77
4.1.	<i>Introducción</i>	77
4.2.	<i>Objetivo</i>	77
4.3.	<i>Ámbito de Aplicación</i>	77
4.4.	<i>Distribución de Funciones y Responsabilidades</i>	78
4.5.	<i>Perfiles de Cargos</i>	85
4.6.	<i>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</i>	96
4.7.	<i>PROCESO DE VENTAS</i>	98
4.8.	<i>PROCESO DE COBROS</i>	105
CAPÍTULO V		109
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
5.1.	<i>Conclusiones</i>	109
5.2.	<i>Recomendaciones</i>	110
BIBLIOGRAFÍA		112

INTRODUCCIÓN

Esta empresa fue creada el 01 de Junio de 1994 se constituye como persona natural y su nombre comercial al inicio fue Floristería Embassy, ofreciendo el servicio a domicilio de arreglos florales. Por la rentabilidad y por el volumen de Ventas, el Servicio de Rentas Internas (SRI), notificó que está calificada como Persona Natural obligada a llevar contabilidad y cambia su nombre comercial a Estatus Floristería para así contar con una imagen representativa, que no pueda ser confundida por los clientes, de igual manera incrementó sus actividades productivas, como: decoración de eventos sociales, elaboración de regalos, fresas bañadas con chocolate, y la entrega a domicilio cubre el norte y sur de Quito, e inclusive algunas provincias del Ecuador mediante alianzas con otras floristerías.

Las diversidad de empresas sean estas pequeñas, medianas o grandes, tienen como objetivo ofrecer bienes y/o servicios a la sociedad en general que satisfagan mutuamente las necesidades tanto de la compañía como de los clientes, para así retribuir adecuadamente la inversión, caso contrario desaparecerían, por ello Estatus Floristería ha estado en constante evolución, analizando a la competencia para determinar si sus productos y servicios cubren las expectativas de la sociedad.

Si los productos y servicios llegan al mercado en condiciones apropiadas, las empresas a cambio reciben por sus ventas un excedente neto o utilidad que provienen de la correcta planificación y control de las Cuentas por Cobrar, el mismo que se distribuye entre sus socios, empleados o se utiliza para incrementar las inversiones y así continuar mejorando. La forma en que las compañías se mantienen activamente en el mercado es estableciendo controles internos adecuados, que les permitan ser más competentes y por ende mejorar su rentabilidad, mediante la cual Estatus Floristería quiere ser parte del mejoramiento en sus actividades, aplicando herramientas de control interno en las Cuentas por Cobrar.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Diagnóstico del Problema

El fenómeno de la Globalización afecta e involucra a las empresas ecuatorianas e internacionales, y exigen que se desarrollen estrategias eficaces, eficientes y competitivas en base a los cambios, los cuales impulsan a mejorar y ser parte de las nuevas herramientas, tanto en el desarrollo de la tecnología como en la adopción de normas y estándares de calidad reconocidos en el ámbito mundial.

En Estatus Floristería es indispensable realizar un análisis exhaustivo de las Cuentas por Cobrar para controlar y corregir los problemas que se presentan en este rubro, por esta razón se ha visto en la necesidad de realizar el levantamiento de información y diseñar un Manual de Procedimientos para el Control de las Cuentas por Cobrar, el mismo que permitirá conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, funciones, requerimientos y a los responsables de su ejecución en cada área.

1.2. Solución del Problema

La implementación de un Manual de Procedimientos dotará a Estatus Floristería de una ventaja competitiva que le permitirá abarcar un porcentaje mayor del mercado, es decir, tener un mejor posicionamiento para prestar sus servicios con la cual mejora su productividad y competitividad.

Esta herramienta permitirá describir de manera adecuada las funciones que adoptará la organización para el respectivo movimiento de Cuentas por Cobrar, el que se considera un pilar fundamental para mejorar los métodos en la empresa, el mismo que permitirá establecer la correcta organización y desempeño de los procesos y los

niveles de responsabilidad que tiene dentro de la Compañía, estableciéndose como un instrumento de apoyo Gerencial.

1.3. Justificación e Importancia del Tema

La aplicación adecuada de un Manual de Procedimientos en la empresa “Estatus Floristería” le permitirá administrar y controlar de manera eficiente las Cuentas por Cobrar, ya que en la actualidad tiene ciertas falencias como: cartera morosa, problemas en los cobros, y el dinero recaudado no es utilizado para los fines pertinentes para lo cual se creó este rubro.

Las áreas de responsabilidad están directamente relacionadas con las funciones básicas de la compañía con el fin de lograr el objetivo de la misma, la rentabilidad de una empresa no depende básicamente de un área específica sino de la correcta coordinación y trabajo de todas las áreas que conforman una organización.

Por ser la principal fuente de financiamiento las ventas son parte fundamental en las sociedades, por tal motivo se quiere desarrollar ciertos procedimientos que le facilite operar en forma ordenada y pueda ejercer un mejor control de sus recursos.

1.4. Delimitación del Tema

El alcance de la presente investigación se encuentra específicamente definido por los siguientes aspectos:

Factor Temporal

El estudio se realizará en base a la información recopilada durante el año 2011 y el primer semestre del año 2012 y se proyectará para las actividades que se desarrollarán en el año 2013 y los subsiguientes períodos.

Factor Espacial

La presente investigación será realizada en la empresa “Estatus Floristería” la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en las calles Ramón Roca E9-82 y Luis Tamayo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para el control de cuentas por cobrar en la empresa “Estatus Floristería” de la ciudad de Quito.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar los inconvenientes que se presenta en el rubro de las cuentas por cobrar.
- b. Determinar qué tipo de procedimientos está utilizando la empresa para la recaudación de las cuentas por cobrar.
- c. Diseñar los procedimientos y controles adecuados para las cuentas por cobrar y ventas.

1.6. Variables

1.6.1. Variable Independiente

Manual de procedimientos para el control de cuentas por cobrar de la empresa “Estatus Floristería”.

1.6.2. Variable Dependiente

- Mejor control en la recaudación de las cuenta por cobrar.
- Mejorar el sistema de cobros.
- Mejorar el procedimiento de ventas.
- Administrar las operaciones de la empresa.

1.7. Indicadores

- Precios de los productos
- Comprobantes de Venta (Facturas y Notas de Venta)
- Saldos de Cuentas por Cobrar.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

La elaboración de un manual de procedimientos para el control de cuentas por cobrar de la empresa “Estatus Floristería” será de gran utilidad como una herramienta apropiada que permitirá la correcta administración en las operaciones de la organización.

1.8.2. Hipótesis Secundaria

- Con la identificación de los procedimientos que está utilizando la empresa, permitirá que las recaudaciones de cuentas por cobrar sean adecuadas.
- Mediante el manual de procedimientos se detallará los pasos a seguir en este rubro.
- Con la identificación de los procedimientos y controles que está utilizando la empresa, mejorará la gestión de cobros.
- Con la identificación de los procedimientos y controles que está utilizando la empresa, contribuirá a mejorar adecuadamente las operaciones en el área de ventas.

1.9. Técnicas de Investigación

1.9.1. Primarias

Para realizar el presente estudio se utilizarán ciertas técnicas que nos ayudarán a recopilar la información necesaria para concluir el trabajo, que son:

✓ Observación Directa:

Los resultados de la observación para esta investigación, permitirá conocer sus hechos, comportamientos, partes y componentes.

✓ Entrevistas:

El dialogo entre el entrevistado y entrevistador permitirá recolectar información necesaria para la presente investigación.

✓ **Cuestionarios de Control:**

El cuestionario a prepararse precisara la eficiencia establecida por la empresa.

1.9.2. Secundarias

De igual forma nos basaremos en fuentes bibliográficas que permitirán fundamentar la teoría. Es necesario acudir a información primaria u original que se encuentran en:

- Libros
- Documentación de la empresa
- Leyes
- Reglamentos, y
- Resoluciones.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. La Empresa

Es una entidad conformada por elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, en conjunto dedicados a la producción y transformación de productos o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

Clasificación de las Empresas

Por su Naturaleza

- **Empresas Industriales:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en productos nuevos.
- **Empresas Comerciales:** Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias (productores y consumidores).
- **Empresas de Servicios:** Son aquellas que se dedican a la venta de servicios, destinadas a satisfacer necesidades complementarias.

Por el Sector al que Pertenece

- **Empresas Públicas:** Son aquellas cuyo capital está destinado únicamente al Estado.
- **Empresas Privadas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).
- **Empresas Mixtas:** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas).

Por la Integración del Capital

- **Unipersonales:** Aquellas cuyo capital pertenece a una sola persona.
- **Sociedades o Compañías:** Aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales o jurídicas.

2.1.2. Administración

La administración se encarga de coordinar adecuadamente el desempeño en las actividades laborales de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, de esta manera se alcanzan los objetivos.

Esto es lo que se detalla en los siguientes conceptos de Koontz, Weihrich y Chiavenato:

“La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que individuos trabajando conjuntamente en grupos, logran eficientemente los objetivos elegidos”¹

“La administración constituye la manera de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos para alcanzar objetivos y lograr excelente desempeño). Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz.”²

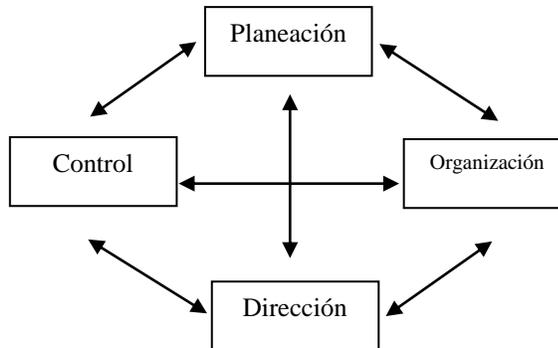
La Administración se aplica en todo tipo de organizaciones (grandes medianas y pequeñas), en estas organizaciones las actividades que se realizan deben ser administradas adecuadamente para efectuarlas con éxito, es por esto que la administración es indispensable y muy importante.

¹ KOONTZ, Harold – WEIHRICH, Heinz. Elementos de Administración. McGraw-Hill. Pág. 4

² CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 7

Fases del Proceso Administrativo

Gráfico N° 1: Fases proceso administrativo



Fuente: CHIAVENATO, Idalberto. **Administración en los nuevos tiempos**

Elaborado por: **Roberto Tashintuña**

- **Planeación**

De acuerdo a Idalberto Chiavenato la planeación es una de las funciones administrativas que ayuda a definir qué es lo que se quiere alcanzar a corto, mediano y largo plazo y el camino que se deberá seguir para cumplir estos objetivos.

“La planeación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos de manera adecuada. Gracias a la planeación, el administrador se guía por los objetivos buscados y las acciones necesarias para conseguirlos, basado en algún método, plan o lógica, en vez de dejar todo al azar. La planeación produce planes basados en objetivos y en los mejores procedimientos para alcanzarlos de manera apropiada. Por tanto, planear incluye la solución de

problemas y la toma de decisiones en cuanto alternativas para el futuro.”³

- **Organización**

Función administrativa que consiste en distribuir y delegar el trabajo así como también proporcionar los recursos necesarios al personal de una organización para alcanzar un objetivo en común.

“La organización busca los medios y recursos necesarios que permitan llevar a cabo la planeación y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos.”⁴

- **Dirección**

“La dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales.”⁵

En resumen se puede decir que la Dirección es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan al alcance de los objetivos.

³ CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 17

⁴ CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 17

⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 18

Etapas de Dirección:

- **Comunicación.-** Proceso clave en la administración porque genera un ambiente de confianza (sin dejar de lado el respeto y los niveles de autoridad) en el cual los colaboradores pueden recibir información acerca de la empresa y pueden comunicar sus opiniones, lo cual evitará ciertos conflictos entre los miembros de la organización.
- **Liderazgo-** Proceso mediante el cual se logra influenciar o inspirar a los miembros de la organización para realizar actividades y alcanzar un objetivo. El líder debe tener la facilidad para solucionar problemas y hacerse obedecer (autoridad), habilidad para delegar responsabilidades a los demás (delegación) y, facilidad para supervisar y orientar a los demás (supervisión).
- **Motivación.-** Etapa en la cual se impulsa o estimula al personal para que tengan un alto deseo de dedicar su mayor esfuerzo en la realización de sus actividades dentro de la organización para alcanzar un objetivo y también para satisfacer una necesidad individual.

2.1.3. Control

“El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en

el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos.”⁶

Con el control se puede garantizar el cumplimiento adecuado de los planes que se realizaron con anticipación, es tan importante porque sin éste no se podría detectar errores y tomar medidas correctivas, los resultados que se obtengan a través de este, son indispensables para poder reiniciar el proceso administrativo.

Clases de Control:

- **Controles estratégicos:** Son aquellos que abarcan a toda la organización como por ejemplo los informes financieros.
- **Controles tácticos:** Estos controles se realizan por departamentos, dentro de este grupo se puede citar la contabilidad de costos.
- **Controles operacionales:** Incluye a cada tarea dentro de la organización, como la venta y entrega de un producto.

2.1.4. Control Interno

MALDONADO, E. Milton, en su libro Control Interno para Administradores Principiantes menciona que; **“El sistema de control interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable”**

⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 18

Clases de Control

- **Por la Función**

- **Control Administrativo:** Se aplica en todas las actividades de la empresa.
- **Control Financiero:** La mayor parte de actividades en la empresa se mide en términos monetarios, y son de gran importancia por lo cual estas operaciones deben ser controladas.

- **Por la Ubicación**

- Proviene de la misma empresa y se lo conoce como control interno, si la entidad tiene un sólido sistema de control interno no requerirá de otro control; sin embargo existe otro tipo de control como es el externo que es ejercido por una entidad diferente como es el SRI el mismo que se encarga de disciplinar a las empresas mediante la cultura tributaria.

- **Por la Acción**

- **Control Previo:** Realiza labores de control antes de que un evento administrativo se dé por hecho.
- **Control Concurrente:** Se produce en el momento que se ejecuta un evento administrativo.
- **Control Posterior:** Se realiza después de que se ha efectuado una actividad, dentro de este control posterior se encuentra la auditoría.

2.1.5. Planeación Estratégica

La Planificación Estratégica ayudará a la organización a mejorar la comprensión del entorno en el cual opera, de sus clientes actuales y potenciales y de sus propias capacidades y limitaciones. Se debe definir: ¿Quiénes somos? ¿Dónde estamos? ¿Con qué recursos contamos? ¿Hacia dónde vamos? ¿Qué es lo que queremos conseguir? ¿Cómo conseguirlo?⁷

Tipos de Planeación.

Según el nivel organizacional, el período de tiempo y el departamento o el ámbito de la organización que abarque la planeación puede ser:

- ✓ Estratégica.- Abarca el plan para toda la organización y es preparada por los directivos de la empresa a largo plazo.
- ✓ Táctica o funcional.- Incluye planes más específicos elaborados por los niveles intermedios de la organización a mediano plazo.
- ✓ Operativa.- Son planes mucho más detallados y analíticos preparados por el nivel operativo a corto plazo.

Etapas de la planeación estratégica.

- ✓ Análisis interno y externo.- En este proceso se puede identificar la situación actual de la organización utilizando como herramienta el FODA.
- ✓ Misión.- Es la razón por la cual existe una organización, es la tarea a la que se dedica día a día.
- ✓ Visión.- Es una visualización de lo que la organización quiere ser y a dónde quiere llegar en el futuro.

⁷ LEONARD D. GOODSTEIN, TIMOTHY M. NOLAN, J. WILLIAM PFEIFFER (1997) Planeación Estratégica Aplicada, Colombia, Mc Graw Hill, p.9

- ✓ **Objetivos.-** Son los resultados que se desean alcanzar en un determinado período que puede ser a corto, mediano o largo plazo.
- ✓ **Políticas.-** Son planes tácticos que definen los límites dentro de los cuales las personas pueden tomar decisiones de hacer o no hacer algo.
- ✓ **Estrategias.-** Es la forma y los recursos que se emplearán para realizar acciones que permitan alcanzar los objetivos planteados.
- ✓ **Procedimientos.-** Son planes operacionales que detallan la manera en la que se realizará una tarea determinada.
- ✓ **Programas.-** Constituyen planes operacionales que están relacionados con el tiempo y con las actividades que se van a realizar. La técnica que puede ser utilizada es la gráfica de Gantt.
- ✓ **Normas.-** Son reglas que especifican la manera en la que debe comportarse una persona en determinadas circunstancias para mantener un orden, son más específicos que las políticas.
- ✓ **Presupuestos.-** Planes operacionales relacionados con el dinero y la actividad que se realizará.

Técnicas de Planeación.

- ✓ **Análisis FODA.-** Es una herramienta utilizada en el análisis del entorno que ayuda a detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que puedan afectar o contribuir a la ejecución de los planes y al logro de resultados.
- ✓ **Flujogramas.-** Representación gráfica de los pasos a seguir para realizar una actividad, ayudan a visualizar de mejor manera los procedimientos.
- ✓ **Gráfica de Gantt.-** Es semejante a un cronograma en el que se detallan las actividades que se van a realizar y el tiempo en el que se ejecutarán. Es una herramienta en la elaboración de los cronogramas.

2.1.6. Documentos Fuente

Son aquellos cuya función es respaldar las transacciones que ha realizado la empresa.

Clasificación de los documentos fuente:

Por su origen

- Documentos internos.- Son aquellos que deben ser expedidos por la empresa; por ejemplo, comprobantes de ingreso a bodega, roles de pago, cheques, facturas de venta.
- Documentos externos.- Aquellos que llegan a la empresa como respaldo de una transacción realizada con otras empresas; por ejemplo, facturas de compra.

Por su importancia

- Documentos primarios.- Son los que se consideran indispensables y son el soporte de una operación por ejemplo; cheques, notas de venta, facturas, etc.
- Documentos complementarios.- Son los que se realizan antes de la formalización de una transacción, como; cotizaciones, notas de pedido, facturas proforma, etc.

Por su formato

- No regulados.- Son expedidos bajo el formato que define la empresa según su necesidad.
- Regulados.- Son expedidos bajo formatos que establece la Ley.

2.1.7. Manual

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente.

Utilidades de un Manual

- Permite conocer el funcionamiento interno como es el caso de las funciones, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución.
- Se describen en forma detallada las actividades de cada área.
- Simplificación de tareas como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Establece un sistema de información adecuado.
- Controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades evitando fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicaciones.

Clasificación de los Manuales

Existen diversas clasificaciones en los manuales, pero en esta investigación se tomará como prioridad los manuales por su contenido que sirven para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo están los siguientes:

- **Manual de Historia:** Como su nombre lo menciona proporciona información histórica sobre la entidad: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Motivan al empleado a sentir que pertenece y forma parte de la organización.
- **Manual de Organización:** Detallada la estructura organizacional a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- **Manual de Políticas:** Consiste en describir detalladamente los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- **Manual de Procedimientos:** Secuencia lógica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se regulan las actividades operativas del organismo.

Este manual es de gran ayuda ya que permite al personal guiarse de manera adecuada en los diferentes sistemas y procedimientos a seguir en la organización.

- **Manual de Contenido Múltiple:** Cuando el volumen de actividades, del personal de una estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

2.1.8. Comprobantes de Venta⁸

Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;

⁸ **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios**, publicado en el Registro Oficial No. 679 de octubre 8 de 2002.

- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) documentos autorizados en el presente reglamento.

Para efectos en esta investigación se ha tomado los siguientes comprobantes de venta:

- **Facturas.-** Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:
 - a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;
 - b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,
 - c) Cuando se realicen operaciones de exportación.
- **Notas de venta.-** Emitirán y entregarán notas de venta exclusivamente los contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado.

2.1.9. RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano)

Es el régimen de incorporación voluntaria, reemplaza la declaración y pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales, tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el País.

2.1.10. Comprobantes de Retención

Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), este Reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.⁹

El monto mínimo para efectuar retenciones es \$50. Si es proveedor es permanente no importará el monto, siempre se efectuará la retención.

La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero.

Extender un comprobante de retención 5 días desde que se ha presentado el comprobante de venta.

Agentes de Retención:

- Entidades del sector público como las sociedades, las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad, que realicen pagos o acrediten en cuenta valores que constituyan ingresos gravados para quien los perciba.
- Personas jurídicas (sociedades)
- Personas naturales obligadas a llevar contabilidad (por los pagos o acreditaciones en cuenta que realicen por sus adquisiciones de bienes y servicios que sean relacionados con la actividad generadora de renta)
- Sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad.
- Exportadores (Los contribuyentes dedicados a actividades de exportación por todos los pagos que efectúen a sus proveedores de cualquier bien o producto exportable, incluso aquellos de origen agropecuario).

⁹ **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios**, publicado en el Registro Oficial No. 679 de octubre 8 de 2002.

- Los contribuyentes que realicen pagos al exterior a través de la figura de reembolso de gastos.
- Las Instituciones Financieras que participen como Instituciones Cobradoras en el Sistema de Cobros Interbancarios administrado por el Banco Central del Ecuador, por los dineros recaudados a través de órdenes de cobros, relacionados a los bienes o servicios que las sociedades como Clientes Cobradores, vendan o presten a Clientes Pagadores, sean estas últimas personas naturales o jurídicas.
La Institución Cobradora deberá actuar como agente de retención del Impuesto a la Renta amparado en el convenio de recaudación o de débito que celebre con su Cliente Cobrador.
- En las transacciones realizadas en el Sistema de Cobros Interbancarios, el porcentaje de retención del Impuesto a la Renta que debe aplicar la Institución Cobradora corresponde al 2% y será único para todos los pagos.

A quienes se debe retener:

- Personas naturales
- Sucesiones indivisas
- Sociedades
- Instituciones financieras públicas
- Empresas públicas que perciban ingresos sujetos al pago de Impuesto a la Renta.

2.1.11. Contabilidad

Es la ciencia que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad.

En el Nuevo Proyecto de Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 34 de los Contribuyentes obligados a llevar Contabilidad menciona que: **“Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la LORTI, están obligadas a llevar contabilidad”**.

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

2.1.12. Cuenta Contable

La cuenta se define como un medio contable con instrumentos de operación, mediante el cual podemos subdividir, el activo, el pasivo y el capital, y agruparlos de acuerdo a ciertas características de semejanza la cual permite conocer los movimientos diarios de una empresa.

2.1.13. Cuentas por Cobrar

Se registran los aumentos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito, pagarés, comprobantes de venta los mismos que son un respaldo para la empresa.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta.

En este rubro se puede hablar de cuentas por cobrar al cliente (cuando éste toma crédito con la empresa) y cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (registran anticipos de sueldo y otros criterios). Otra distinción entre las cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo (cuentas por cobrar a corto plazo, cuentas por cobrar a largo plazo, etc.).

2.1.14. Activo

Está representado por todos los bienes, valores y derechos que tiene la empresa.

Activo Corriente.- Son todas las cuentas que se consideran que van a ser convertidas en dinero dentro de un año, es decir, a corto plazo. El orden en que se presentan los activos corrientes depende del orden de su liquidez. También dentro de este grupo se consideran las cuentas que han sido pagadas anticipadamente y por su naturaleza no pueden ser consideradas totalmente como gastos y, se diferencian en un tiempo determinado.

Activo No corriente.- Dentro de este grupo de Activos se encuentran todos los bienes tangibles e intangibles que son propiedad de la empresa, estas propiedades deben ser de naturaleza relativamente duradera, no deben estar destinadas para la venta y deben ser utilizadas en el negocio.

De acuerdo con las NIIF, los gastos de constitución ya no forman parte de este grupo, porque no son reconocidos como activos intangibles, sino que se deben registrar como gastos, puesto que el desembolso realizado no ha servido para adquirir ni crear ningún activo que pueda ser reconocido como tal.

2.1.15. Ingresos

Es el dinero que recibe la empresa por la actividad que realiza o en algunas ocasiones por otras razones, con estos valores se obtiene el resultado económico.

- Ingresos Operacionales.- Son los valores monetarios que ingresan a la empresa como resultado de las actividades correspondientes al negocio se presentan de manera constante.
- Ingresos no operacionales.- Están conformados por los que provienen por actividades diferentes al giro del negocio se presentan de manera regularmente.

2.1.16. Provisión de Cuentas Incobrables¹⁰

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

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

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

Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;

¹⁰ SRI Ley de Régimen Tributario Interno a Noviembre 2011.

- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- *"Si el deudor es una sociedad" (se sustituye Art. 71 LRET 29-dic-2007)* cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la LGISF.

2.2. Marco Conceptual

❖ Definición de Términos Conceptuales

Actividad Empresarial: Es toda aquella en la que se organizan los factores de la producción para producir bienes o servicios que se ofrecen en el mercado por un precio. En la actividad empresarial el riesgo asume el empresario.

Personas Naturales: Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas y están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Sociedades: Son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas las mismas que están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

PYMES: Conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas.

Contribuyentes: Son empresas privadas, nacionales e internacionales, considerando su importante movimiento tributario de sus operaciones y situación financiera, con relación a ingresos, costos y gastos, activos, pasivos y patrimonio.

Control: Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas.

Rubro: Es el título que agrupa a un conjunto de cuentas contables.

Recaudación: Juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos.

Calidad: Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Documentos: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte.

Efectividad: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. Es la combinación de eficacia y eficiencia; es realizar una tarea correctamente aprovechando los recursos. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles.

Ley: Es una norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

Reglamento: Es una norma jurídica de carácter específico dictada por la Administración Pública y con valor subordinado a la ley, que es de carácter general.

Resoluciones: Es el acto procesal proveniente de un tribunal, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.

Normativa: Se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. Siempre son necesarias las reglas, leyes y políticas, debido a que debe existir un orden y común acuerdo de los integrantes de los grupos u organizaciones.

LGISF: Ley General de Instituciones del Sistema Financiero regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

Método Analítico

Se utilizó este método en la revisión de documentos históricos y actuales tales como: RUC, facturas, Estados Financieros que involucran el análisis de las cuentas por cobrar, sistema contable Abaco, Catálogo de productos en la página web y en la realización de las matrices de análisis FODA.

Método Sintético

Este método se utilizó para la tabulación de la información, gráficas respectivas y para la elaboración del documento científico final; tesis.

Método Inductivo.

Se utilizó este método para conocer con mayor profundidad la problemática que origina este estudio y el entorno del problema.

Método Deductivo.

Este método fue utilizado en la búsqueda de la mejor alternativa de solución en el conocimiento teórico el cual fue asimilado, adaptado y transferido al problema.

Método de Observación Científica.

Durante todo el transcurso de la investigación se utilizó este método, desde la observación de la problemática que originó este estudio hasta la alternativa de solución.

3.2. Técnicas de Investigación

Revisión de la Documentación

Se procedió analizar toda la literatura existente con relación al tema de estudio.

Revisión de Archivos

Se examinaron los archivos relacionados con la parte legal.

Entrevista

Se realizó la entrevista, al Gerente General.

Encuesta

Se efectuó encuestas al Contador General, Auxiliar Contable y Asistente de Ventas.

Trabajo de Campo

Para recoger todos los datos procedentes de esta investigación y para llevar a cabo las entrevistas y encuestas.

Observación

Durante todo el proceso investigativo.

Consulta a Experto

Con la finalidad de obtener una ayuda que guió y orientó este trabajo investigativo.

Análisis de Datos

Todos los datos recogidos durante este estudio fueron tratados por los métodos cuantitativos y o cualitativos que se identificaron durante la investigación.

Tabulación y Gráfica de la Información

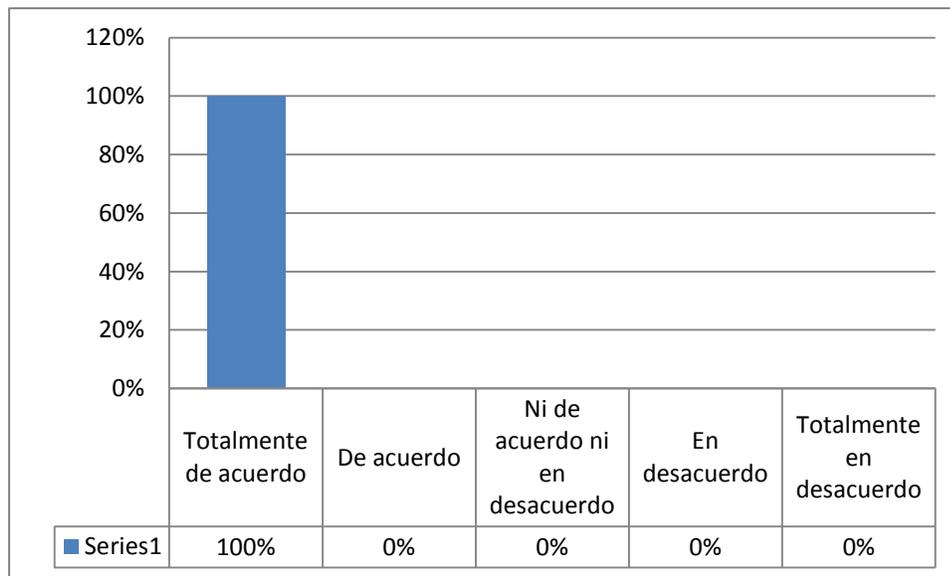
Toda la información de la encuesta fue tabulada en Excel y graficada en Word.

La encuesta consta de 15 preguntas se las formuló al: Contador General, Auxiliar Contable, y Asistente de Ventas. 12 de ellas fueron valoradas en un escala del 1 al 5, las restantes fueron concretas.

Cuadro N° 1

1) ¿Es necesario un Manual de Procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	3	1	100%
4 De acuerdo	0	0	0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0%
2 En desacuerdo	0	0	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0	0%
TOTAL	3	1	100%

Gráfico N° 2

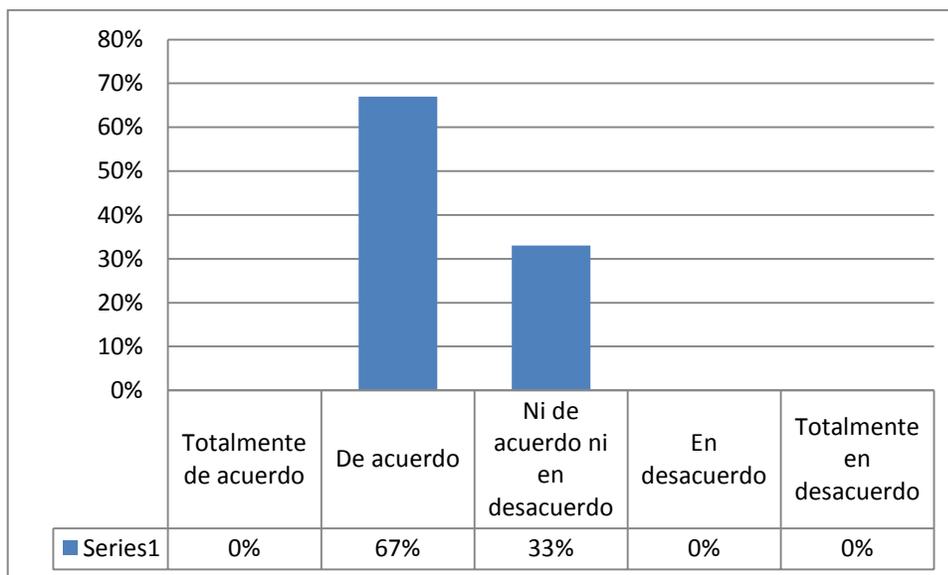


El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la implementación de un Manual de Procedimientos para el Control de las Cuentas por Cobrar, ya que en la actualidad esta herramienta es indispensable para la Empresa.

Cuadro N° 2

2) ¿Las formas de pago que la empresa otorga a sus clientes son las adecuadas?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	2	0,67	67%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	0	0,00	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1	100%

Gráfico N° 3

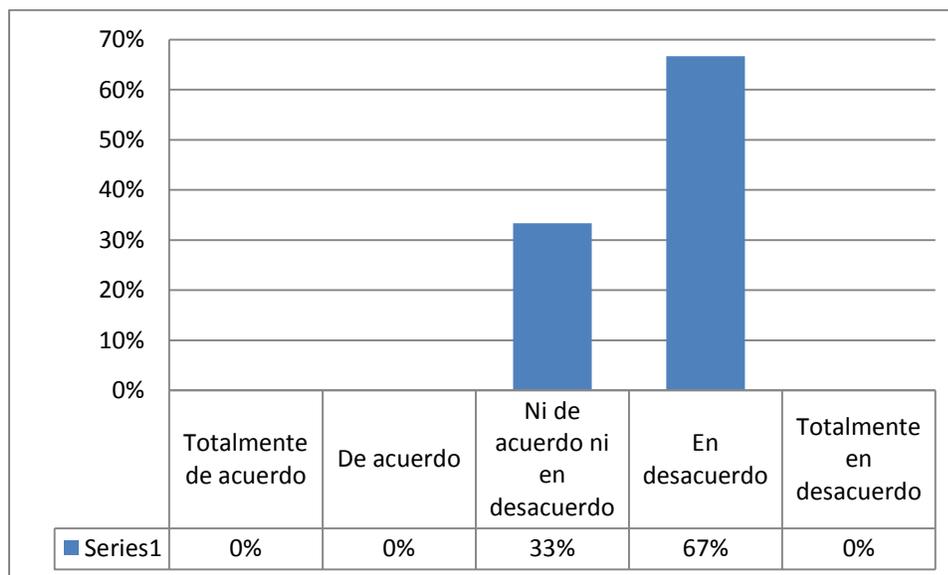


Existe inseguridad por parte de los colaboradores, en el gráfico se puede observar que las formas de pago que la empresa otorga a sus clientes no está dando buenos resultados, ya que una de las mismas está ocasionando ciertos inconvenientes al momento del cobro.

Cuadro N° 3

3) ¿Los días de crédito que se otorga a los clientes son favorables?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	0	0,00	0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	2	0,67	67%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1	100%

Gráfico N° 4

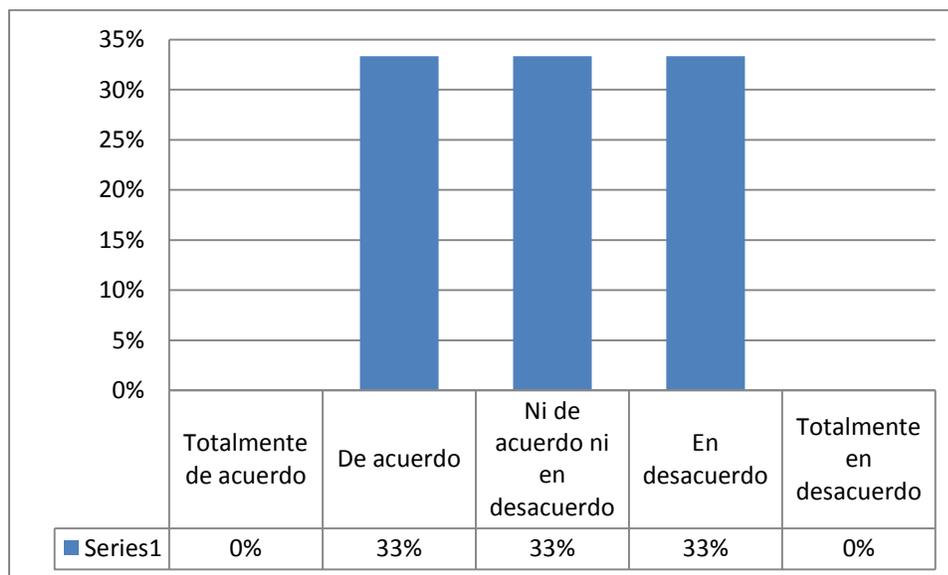


Una de las formas de pago que la empresa posee es el crédito, el mismo que ha ocasionado una cartera morosa ya que al momento de realizar el cobro no se ha podido recaudar la totalidad del valor, lo que demuestra la inconformidad, se debe establecer un plazo apropiado de crédito según el monto, e historial del cliente.

Cuadro N° 4

4) ¿Estoy de acuerdo con las políticas de cobros en la institución?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	1	0,33	33%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	1	0,33	33%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1	100%

Gráfico N° 5

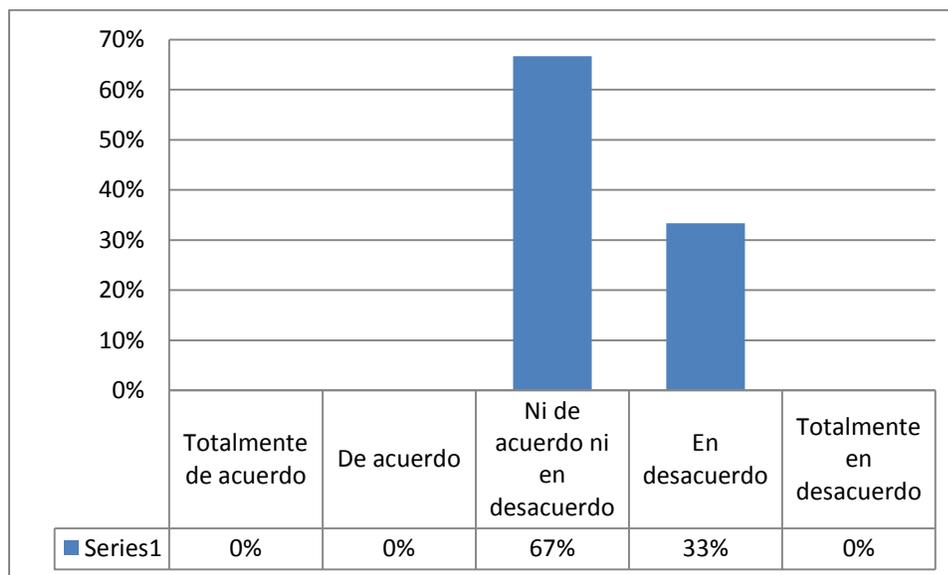


Se constató la incertidumbre que existe en la empresa, con respecto a las políticas en los cobros, lo que preocupa mucho el no tener claro los lineamientos a seguir, es indispensable formular estrategias concretas que sirvan como sustento para el personal de la institución lo que permitirá recaudar apropiadamente el rubro de la cuenta.

Cuadro N° 5

5) ¿Los datos que proporciona el cliente para el cobro de la factura son los apropiados?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	0	0,00	0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,67	67%
2 En desacuerdo	1	0,33	33%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1	100%

Gráfico N° 6

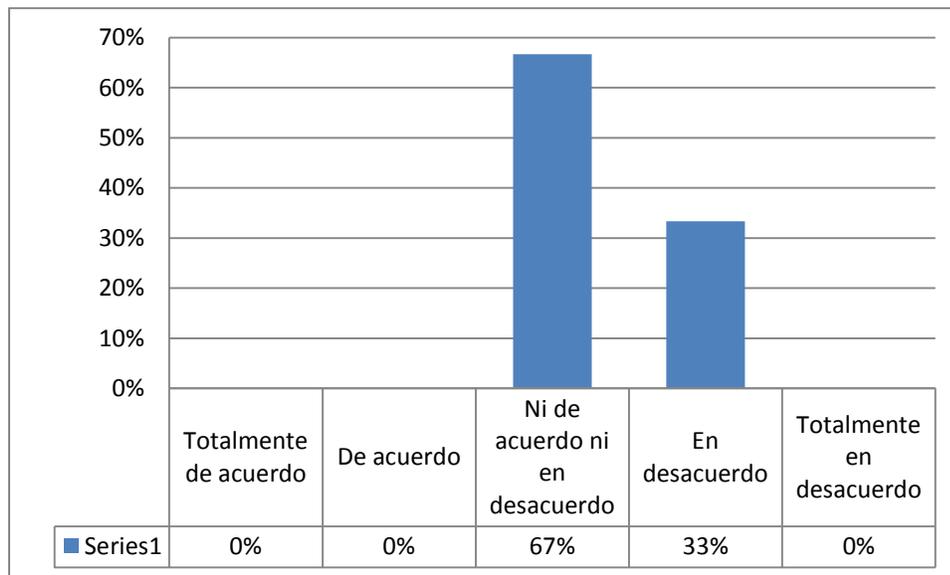


Se conoce que los datos proporcionados por el cliente, no siempre es el adecuado al momento de realizar el cobro, es necesario establecer los fundamentos adecuados para solicitar al cliente, el cual permitirá recopilar información apropiada que faciliten la gestión de la recaudación.

Cuadro N° 6

6) ¿El tipo de control o seguimiento a llevarse en los días de cobros son los adecuados?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	0	0,00	0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,67	67%
2 En desacuerdo	1	0,33	33%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 7

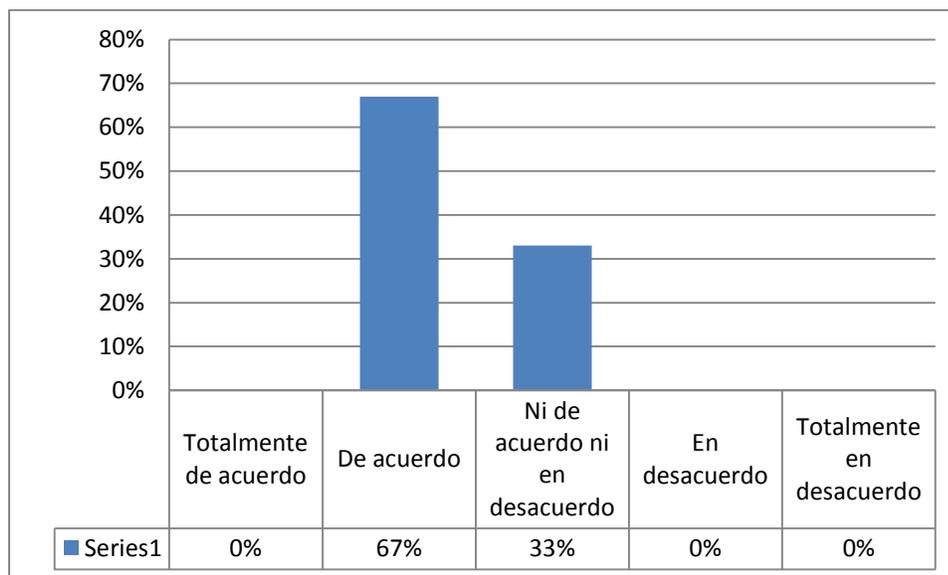


El tipo de seguimiento que lleva en los cobros no es el apropiado como muestra el gráfico, se constató que la empresa no tiene un control adecuado en este rubro, lo que dificulta al momento de recaudar y conocer los montos de cada cliente. Es indispensable tener un registro diario de los movimientos realizados en la cuenta.

Cuadro N° 7

7) ¿La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con tarjetas de crédito?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	2	0,67	67%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	0	0,00	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 8

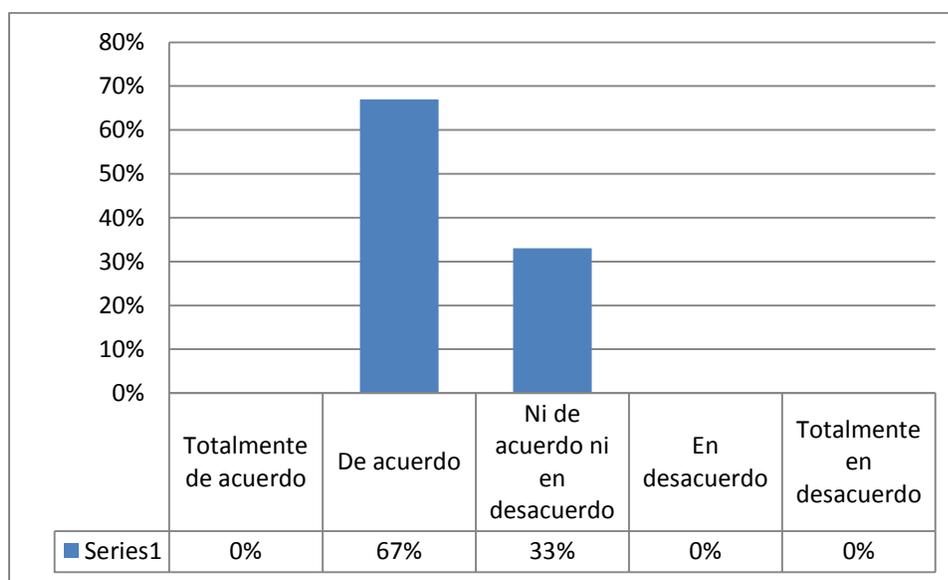


Se evidenció que la persona designada conoce los procedimientos a seguirse cuando el pago es realizado con tarjetas de crédito, sin embargo el encargado debe conocer los tipos de tarjetas con la que se encuentra asociada la empresa y también debe poseer las herramientas o recursos necesarios para el cobro, ya que de esta manera la organización optimizará su tiempo.

Cuadro N° 8

8) ¿La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con transferencia bancaria?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	2	0,67	67%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	0	0,00	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 9

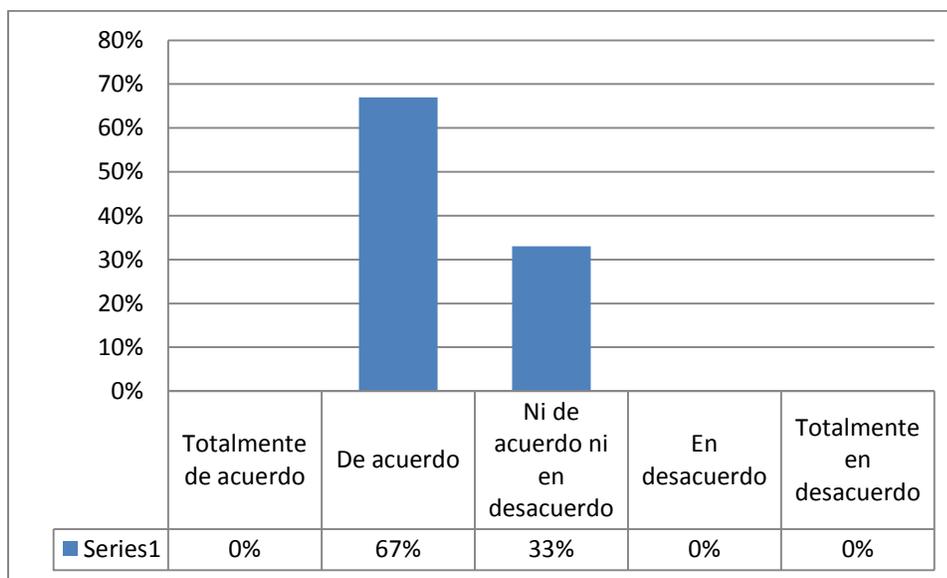


La persona designada si conoce el procedimiento a seguirse cuando el pago ha sido realizado mediante transferencia bancaria, no obstante el encargado debe solicitar al cliente una copia de la acreditación como sustento de pago, el mismo que será entregado al área contable para así realizar el respectivo cruce de información y proceder con el registro correcto.

Cuadro N° 9

9) ¿Cuando el cliente realiza abonos a su cuenta, el seguimiento o control es el adecuado?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	2	0,67	67%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	0	0,00	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 10

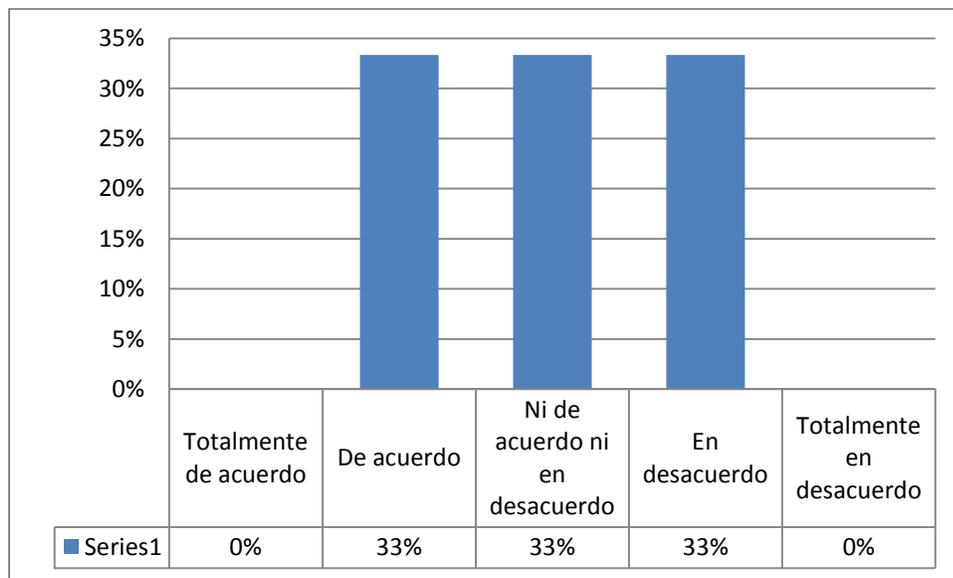


La empresa si cuenta con un control apropiado cuando el cliente efectúa un abono a su cuenta, es necesario que se lleve un registro adecuado para así constatar el saldo real.

Cuadro N° 10

10) ¿Para conceder crédito se verifica que el cliente se encuentran al día con sus pagos?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00	0%
4 De acuerdo	1	0,33	33%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,33	33%
2 En desacuerdo	1	0,33	33%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 11

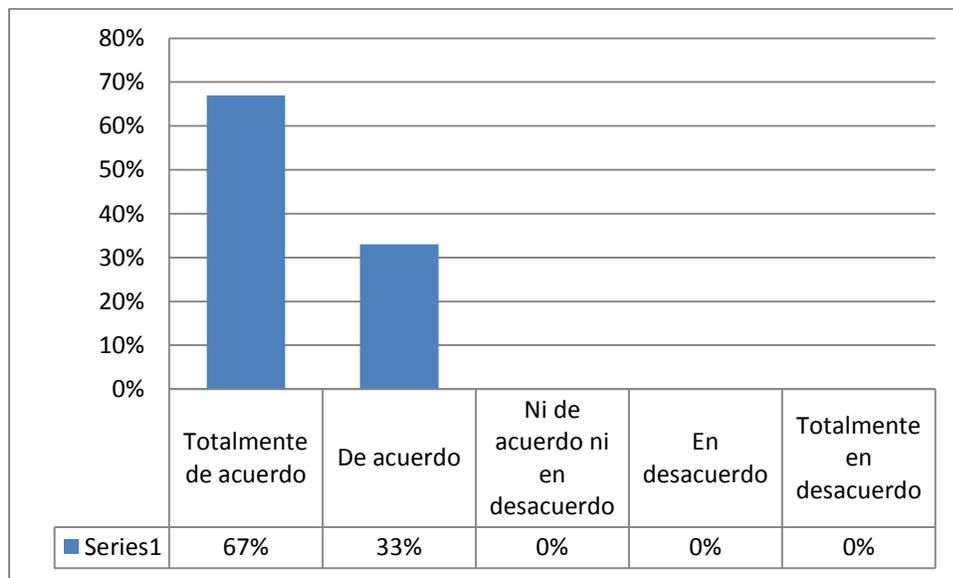


La empresa no dispone de lineamientos necesarios para otorgar créditos a los clientes, es indispensable saber a qué tipo de personas se puede conceder créditos, también deberían contar con un registro adecuado en donde se refleje que individuos se encuentren al día con sus pagos.

Cuadro N° 11

11) ¿El sistema contable es el adecuado para la empresa?			
ESCALAS	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
5 Totalmente de acuerdo	2	0,67	67%
4 De acuerdo	1	0,33	33%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00	0%
2 En desacuerdo	0	0,00	0%
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00	0%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 12

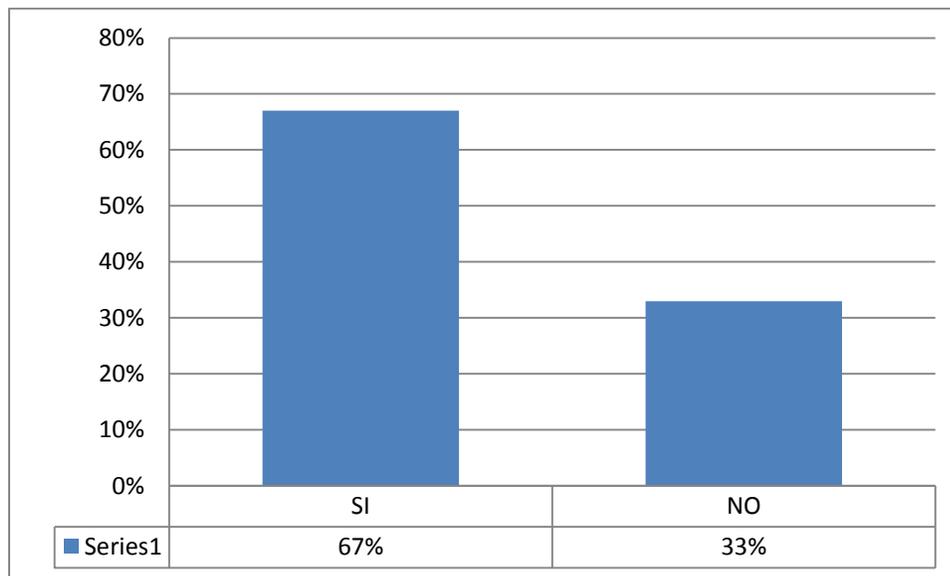


Los encuestados creen que la empresa cuenta con un sistema contable adecuado, sin embargo esta herramienta está subutilizada, pero de igual forma ayuda a tener un registro o control apropiado en las transacciones, que servirán para la toma de decisiones.

Cuadro N° 12

12) ¿Se realiza un control diario entre lo contabilizado y lo cobrado?			
RESPUESTA	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
SI	2	0,67	67%
NO	1	0,33	33%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 13

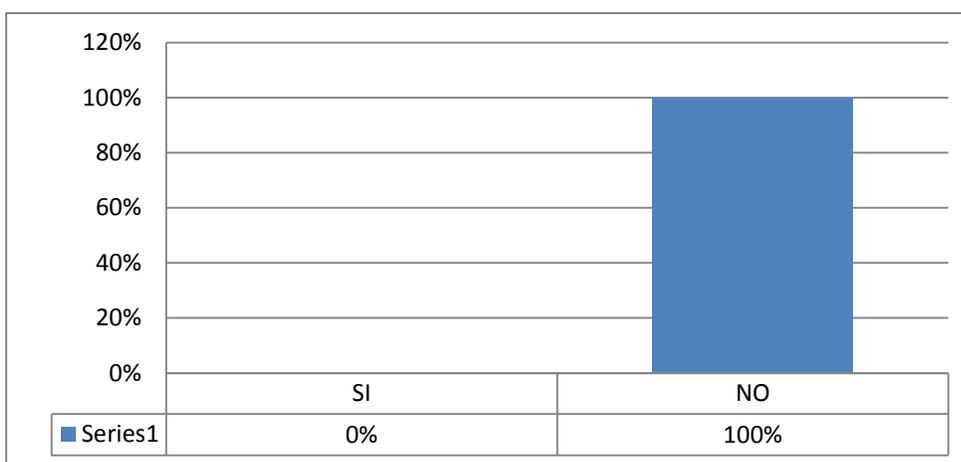


La empresa si lleva un control diario de los cobros, es prioridad del área contable realizar el registro respectivo de la recaudación, el mismo que permitirá llevar una mejor organización y un seguimiento apropiado a este rubro.

Cuadro N° 13

13) ¿Cuenta la empresa con una persona específica que concede los créditos a los clientes?			
RESPUESTA	RESULTADO	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0,00	0%
NO	3	1,00	100%
TOTAL	3	1,00	100%

Gráfico N° 14



Se determinó que la empresa no tiene designada una persona específica para otorgar créditos, lo que dificulta al momento de recaudar el saldo pendiente a los clientes, la organización debería designar a un delegado para otorgar los respectivos créditos, dependiendo de las posibilidades económicas de cada individuo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente encuesta se determinó que la empresa tiene inexactitud en el rubro de las Cuentas por Cobrar, ya que la información no se encuentra respaldada adecuadamente y tampoco lleva un control que permita conocer al detalle los cobros realizados, estas falencias permiten sugerir que la empresa necesita un Manual de Procedimientos para el Control de las Cuentas por Cobrar, el mismo que permitirá modificar sus políticas de cobro para mejorar su rentabilidad y liquidez.

3.3. Análisis de la situación actual de la empresa estatus floristería

3.3.1. Antecedentes

Gráfico N° 15: Logotipo antiguo de Floristería Embassy



Fuente: Estatus Floristería

La floristería inició sus actividades el 1 de junio de 1994 con RUC 1709017626001 como persona natural, su nombre comercial, al inicio fue Floristería Embassy, su representante legal es la Sra. María Esperanza Alobuela Muzo, este negocio fue conformado familiarmente.

El local era pequeño estaba ubicado en la Calle Leónidas Plaza Gutiérrez y Ramón Roca, el negocio empezó con pocas ventas principalmente arreglos florales de distintos tamaños y con cierta variedad, que expresen diferentes ocasiones o sentimientos que las personas puedan tener como: agradecimiento, recuperación, amor, eventos sociales, etc., otro valor agregado que se proporcionó fue la entrega a domicilio. En el año 2000 la empresa tuvo una buena acogida en el sector en el que se consolidó y contaba con varios clientes fijos, los mismos que presentaban confusión por la existencia de otra floristería en Guayaquil con su mismo nombre, lo que ocasionó inconvenientes con los clientes, y es así que se tomaron medidas correctivas como fue cambiar el nombre comercial.

3.4. Evolución

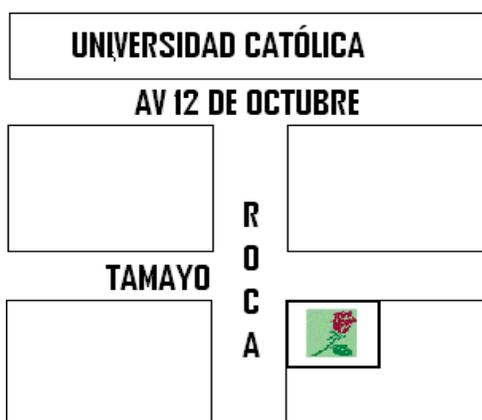
Gráfico N° 16: Logotipo actual de Estatus Floristería



Fuente: Estatus Floristería

Debido a este problema en el 2005 cambia el nombre comercial de Embassy a Estatus Floristería así como también realiza ciertas implementaciones en sus productos como; peluches, tarjetas, globos, chocolates, fresas achocolatadas, sin perder la particularidad de la empresa como son la elaboración de arreglos florales, decoración de eventos sociales, la entrega a domicilio y atendiendo las 24 horas los 365 días del año. Actualmente el local es más amplio y está ubicado en la calle Ramón Roca E9-82 y José Luis Tamayo. Los pedidos también son realizados a través de la página web www.estatusfloristeria.com donde se facilita la compra y el pago para el cliente por medio de tarjetas de créditos, transferencias bancarias y un sistema de pago en línea llamado PayPal.

Gráfico N° 17: Croquis ubicación Estatus Floristería



Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 18: Ubicación Estatus Floristería



Fuente: Estatus Floristería

3.5. Misión

Maximizar los sentimientos de nuestros clientes ofreciendo creaciones florales exclusivas y elegantes, elaboradas con una amplia gama de flores para todo tipo de ocasión y evento social, complementadas con novedosos detalles y acompañadas del mejor servicio de entrega oportuna en la ciudad de Quito, aplicando la mejora continua.

3.6. Visión

Ser la floristería líder en el Ecuador y reconocida internacionalmente, con algunas sucursales en las principales provincias del Ecuador y una línea dedicada exclusivamente a la completa organización y decoración de eventos sociales.

3.7. Objetivos

3.7.1. Objetivo general

Este negocio tiene como su principal objetivo generar el mayor número de ventas día a día para ganar prestigiosos clientes y así obtener ganancias.

3.7.2. Objetivos específicos

- ✓ Lograr la satisfacción del cliente.
- ✓ Ampliar el negocio.
- ✓ Crear un ambiente agradable de trabajo.

3.8. Estrategias

Para alcanzar su objetivo principal que es obtener ganancias con el crecimiento de sus ventas Estatus floristería ha elegido las siguientes estrategias:

- ❖ Atención 24 horas los 365 días del año.- Se atenderá a los clientes el día y la hora en la que ellos requieran el servicio.
- ❖ Servicio exclusivo.- Preparar al personal de ventas para que brinde un servicio eficiente y amable.
- ❖ Crédito.- Se otorgará a los clientes un crédito personal y empresarial máximo de 30 días.
- ❖ Publicidad.- Se realizará publicidad en la radio, televisión, carta menú de Ch Farina, la guía telefónica de Quito, revistas, periódicos de la ciudad y en el internet siempre dando a conocer algún novedoso producto.
- ❖ Promociones.- Se realizarán promociones por un determinado monto de compra y por pronto pago, ésta consistirá en un obsequio como muestra de un nuevo producto para que el cliente conozca varias alternativas además de flores.
- ❖ Comunicación entre el gerente y el personal.- Se efectuarán reuniones cuando sean necesarias en las que el gerente podrá comunicar a sus colaboradores diferentes actividades que se realizarán o algunas

observaciones y podrá escuchar de sus empleados sus opiniones, sugerencias o quizá alguna queja.

3.9. Valores Corporativos

Estatus Floristería trabaja con principios fundamentales para el desarrollo de sus actividades como son:

- Responsabilidad.- Entregamos un producto acompañado de un servicio eficiente y oportuno.
- Amabilidad y Respeto.- El servicio se basa en el trato amable hacia el cliente.
- Trabajo en equipo.- Cada colaborador es parte fundamental de la empresa para lograr los objetivos propuestos sin que prevalezcan intereses individuales.
- Competitividad.- Estamos en la capacidad de competir limpiamente porque hemos logrado la satisfacción del cliente a través del arduo trabajo.
- Ética, honestidad y transparencia.- Nuestras actividades son lícitas realizadas de acuerdo a leyes establecidas sin necesidad de actos de corrupción.

3.10. Giro del negocio

3.10.1. Arreglos florales

Gráfico N° 19: Modelos de arreglos florales



Fuente: Estatus Floristería

Estatus Floristería se dedica a la venta y entrega a domicilio de regalos y arreglos florales elaborados y diseñados exclusivamente para diversas ocasiones tales como:

- Cumpleaños.
- Nacimientos.
- Manifestaciones de amor.
- Aniversarios.
- Recuperación.
- Condolencias.
- Disculpas.

- Fechas especiales (San Valentín, día de la madre y del padre, día de la secretaria, entre otros).

3.10.2. Regalos

Gráfico N° 20: Modelos de regalos



Fuente: Estatus Floristería

Esta floristería incrementó a su línea, novedosos productos los mismos que se pueden vender como complemento al arreglo floral.

- Peluches.
- Chocolates.
- Tarjetas.
- Vinos y cervezas grabados con una variedad de logotipos.
- Jarros, camisetas y rosas impresas (el cliente escoge la imagen, foto o mensaje que será impreso).
- Globos metálicos y con helio.

3.10.3. Eventos

Gráfico N° 21: Modelos de eventos



Fuente: Estatus Floristería

También se encarga de la decoración de eventos sociales como:

- ✓ Bodas.
- ✓ Graduaciones.
- ✓ Bautizos, primeras comuniones, confirmaciones.
- ✓ Cumpleaños.
- ✓ Eventos empresariales.

La floristería se destaca por su atención las 24 horas del día durante todo el año.

3.10.4. Medios de distribución

Estatus cuenta con dos medios de transporte para entregar los pedidos a domicilio y para transportar las flores desde las florícolas hacia el local.

Gráfico N° 22: Medios de distribución



Tipo:	Furgoneta
Marca:	Hyundai
Modelo:	H100 Panel Van
Año:	2000

Tipo:	Vehículo
Marca:	Fiat
Modelo:	Fiorino Fire 1.3
Año:	2009

Fuente: Estatus Floristería

3.11. Clientes

3.11.1. Clientes nacionales

A través del tiempo Estatus se ha ganado la confianza de todos sus clientes sean estos personas particulares o empresas, citaremos algunos de ellos:

- Casa de la Cultura Ecuatoriana
- Ch Farina
- Colegio Miliar Eloy Alfaro
- Escuela Politécnica Nacional
- Liceo Fernández Madrid
- Contraloría General del Estado
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Telconet S.A.
- Universidad Internacional Sek.
- Petrobell.

3.11.2. Clientes extranjeros.

✓ Clientes alrededor del mundo

La página web www.estatusfloristeria.com es visitada por personas de todo el mundo, las mismas que han realizado diversas compras y su respectivo pago con sus tarjetas de crédito en internet, esto ha sido posible gracias al pago en línea a través de PayPal el cual fue implementado en el 2006.

Debido a la migración muchos ecuatorianos se encuentran en otros países y realizan pedidos para sus familiares en Ecuador.

Actualmente Estatus Floristería ya cuenta con algunos clientes de otros países sean estos ecuatorianos o extranjeros, lo cual ha incrementado las ventas y ha ganado confianza entre ellos.

✓ **Florerías Latinas**

Esta empresa es una cadena de florerías que se encuentra en Miami, se encarga de recibir pedidos de personas de cualquier parte del mundo para entregarlos a través de sus florerías asociadas, desde el 2004 Estatus es una de ellas, aproximadamente recibe de 50 a 60 pedidos mensuales y en temporadas altas ha recibido de 100 a 150 órdenes para entregarlos en Quito. Los precios de los arreglos solicitados son de \$15 hasta \$100. Al finalizar el mes se envía el estado de cuenta al propietario de florerías latinas y se recibe el pago por medio de una transferencia bancaria.

✓ **FTD (Florists Transworld Delivery)**

“Es la compañía de entrega de flores más grande del mundo que conecta aproximadamente a 20.000 florerías en el continente americano y trabaja en el mercado desde 1910.”¹¹

En marzo del 2009 Estatus floristería se unió a esta compañía desde entonces ha recibido varios pedidos, los precios establecidos por FTD son altos por lo cual nos han solicitado arreglos superiores a \$50, esto se debe a que en países extranjeros el costo de un arreglo floral es mucho más alto. FTD envía un estado mensual en el que muestra el número y la cantidad total de los pedidos realizados por lo que hacen una transferencia bancaria a Estatus Floristería.

3.12. Formas de pago

- ✓ Crédito.- Es muy riesgoso pero sin dudar la forma en que se ha ganado fieles clientes a los cuales se les otorga crédito personal y empresarial y

¹¹ INTERNET. www.ftd.com

son ellos los que ponen la fecha de pago la cual máximo debe ser de 30 días. Se solicitan todos los datos del cliente para que el día indicado por ellos un cobrador se acerque a recibir el pago. El 60% de las ventas son a crédito.

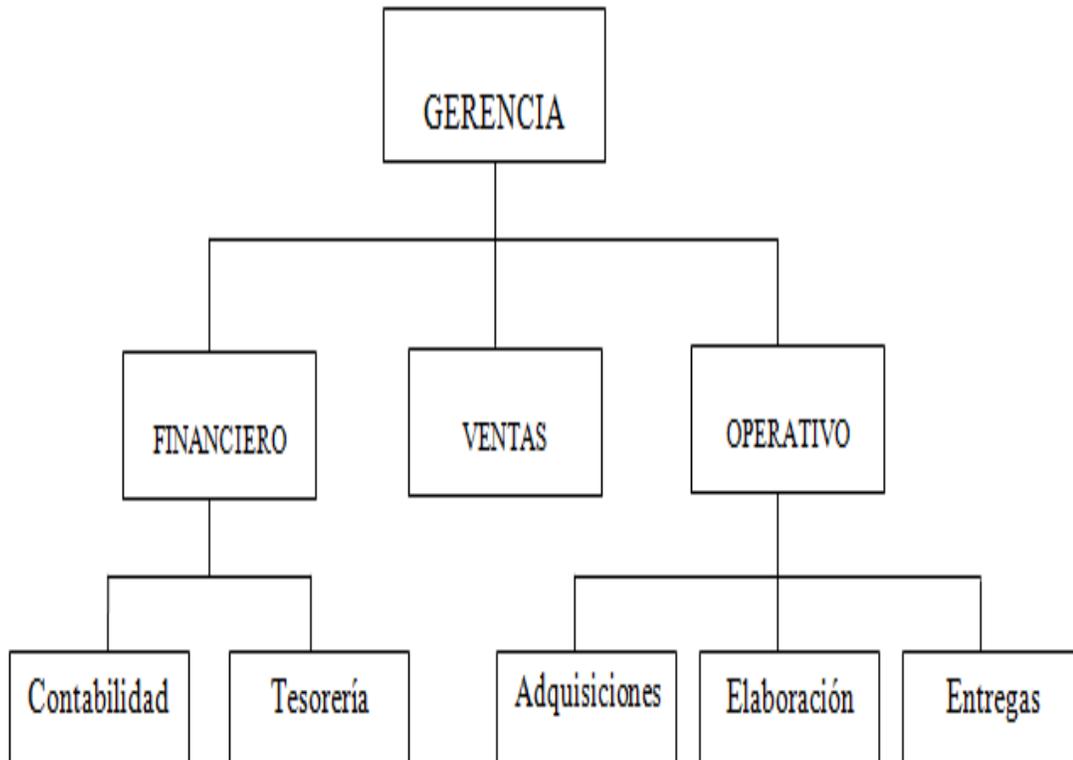
- ✓ Tarjetas de Crédito – El cliente también tiene la alternativa de cancelar con su tarjeta: Visa, MasterCard, American Express, Diners, Cuota Fácil y Discover.

- ✓ PayPal.- Es un sistema confiable de pago en línea cuando el cliente se encuentra en otra localidad, aunque varias personas de la ciudad de Quito prefieren pagar por este medio, así se ahorra tiempo entre las dos partes. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard y American Express siempre y cuando estas sean internacionales.

- ✓ Depósitos y transferencias electrónicas.- Esta forma de pago reemplaza a PayPal para las personas que no poseen tarjetas de crédito es una buena opción.

3.13. Estructura Orgánica

Gráfico N° 23: Organigrama estructural actual.



Fuente: Estatus Floristería.

Gerencia.

El área de gerencia es desempeñada por el propietario del negocio, quien está encargado de supervisar y coordinar el desenvolvimiento de todas las actividades.

Financiero.

El área financiera está conformada por contabilidad donde el contador desempeña las funciones de registro de todas las transacciones y entrega de resultados de las

mismas, también se encuentra tesorería en la cual un asistente se encarga de realizar pagos a proveedores, coordinar los cobros a domicilio, recibir y registrar.

Ventas.

En esta área existen 2 personas encargadas de atender el local, las llamadas telefónicas y receptar los pedidos por internet.

Operativo.

En producción se encuentran las áreas de Adquisiciones y Elaboración de los arreglos donde existen dos colaboradores que se encargan de recibir las compras de flores y revisar que estén en perfectas condiciones, los mismos que elaboran los arreglos florales y deben estar pendientes que el local se mantenga con un stock mínimo.

Dentro de este departamento también está el área de despacho donde 2 choferes se encargan de entregar los pedidos a domicilio y a la vez realizan los cobros de las ventas receptadas vía telefónica.

3.14. FODA

Estatus Floristería cuenta con las siguientes fortalezas:

- Atención permanente las 24 horas,
- Exclusividad en el producto ofrecido,
- Ventas por internet.

Por otro lado, existen situaciones externas que se han convertido en amenazas:

- ❖ La dependencia del proveedor para comercializar ya que, sobre todo en temporadas altas los precios se elevan considerablemente
- ❖ La crisis mundial que, en la actualidad trae consigo el decrecimiento de la demanda, y
- ❖ La competencia ofrece precios relativamente bajos.

Estas amenazas se puedan transformar en oportunidades llevándose a cabo el crecimiento del negocio.

- Ampliación del mercado consumidor,
- La migración de los ecuatorianos, y
- Temporadas altas de consumo.

Existe una gran probabilidad de que la organización crezca aún más y para ello necesita urgentemente la realización de un sistema que le permita desarrollar sus actividades diarias con eficiencia y así obtener buenos resultados.

En la actualidad, la empresa cuenta con un mercado local consolidado a pesar de tener muchas limitaciones; como es no tener un Manual de Procedimientos apropiado, entre otras cosas:

- ✓ Políticas claramente establecidas para el manejo adecuado de las Cuentas por Cobrar.
- ✓ Control Interno adecuado,
- ✓ Sistematización de las actividades

Estas debilidades justifican la realización del presente trabajo ya que debido al monto de sus ingresos esta organización está obligada a llevar contabilidad como es notable su crecimiento no puede seguir desarrollando sus actividades sin un Manual de Procedimientos para el Control de Cuentas por Cobrar, al contar con uno que sea adecuado, todos estos puntos negativos pueden convertirse en fortalezas de la empresa si se toma las medidas correctivas.

3.15. SISTEMA CONTABLE ACTUAL

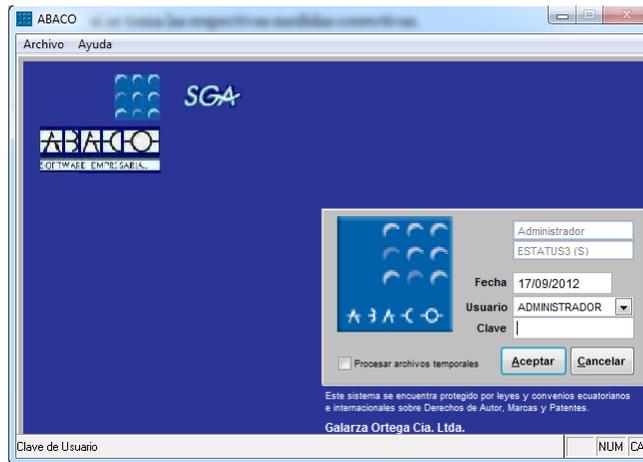
Estatus Floristería actualmente utiliza un Sistema Contable denominado ABACO que está dirigido al mercado del segmento Pymes y Medianas Empresas que ha mantenido un crecimiento favorable en tecnología y productos.

ABACO brinda una poderosa solución a miles de empresas que confían en este sistema, el cual facilita el seguimiento y cumplimiento en las reformas legales que el software ecuatoriano tiene que cumplir.

La empresa utiliza los siguientes módulos contables:

- Contabilidad
- Facturación
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas por Pagar
- Inventarios

Gráfico N° 24: Sistema Contable



Fuente: Estatus Floristería

3.16. Análisis de Procedimientos y control de Ventas

3.16.1. Ventas

La Florería realiza sus ventas mediante los siguientes procedimientos:

- ❖ El cliente se dirige al local y escoge el modelo respectivo del arreglo floral u obsequio, se emite la factura con los datos personales y se determina la fecha de pago.

- ❖ El cliente realiza una llamada telefónica, se sugiere el modelo por el catálogo virtual, escoge el obsequio, se emite la factura y se determina la fecha de pago.

- ❖ El cliente realiza directamente la orden en la web, se procede a realizar una llamada telefónica para confirmar los datos y determinar la fecha de pago.

La aprobación del crédito lo realiza cualquier persona.

Las malas prácticas en las aprobaciones de estos créditos han ocasionado un número excesivo de cuentas incobrables, porque no se verifica las condiciones del cliente para conceder un nuevo crédito.

El total de las ventas en la empresa son: el 60% a crédito y el 40% al contado, predominando con un mayor porcentaje las ventas a crédito, ocasionando ciertas complicaciones como una cartera morosa.

La empresa debería contar con una persona debidamente autorizada para la aprobación del crédito.

La empresa debe realizar las ventas a los clientes a crédito, siempre y cuando se encuentren al día en sus pagos.

3.16.2. Facturación

- Si la venta es realizada a una persona jurídica la factura es entregada inmediatamente (1 a 2 días) para el trámite respectivo.
- Si la venta es realizada a una persona natural la factura es entregada cuando el cliente cancele el valor total del producto (30 días).

Las ventas realizadas a personas naturales han ocasionado problemas en las recaudaciones, ya que no se cumple con el tiempo establecido y no se cuenta con una persona adecuada para el seguimiento de las mismas.

REPORTE DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR

Este informe permite evaluar el saldo pendiente a la fecha de cada cliente, consta de los siguientes ítems:

- Nombre del Cliente
- Fecha de Emisión de la Factura
- Fecha de Vencimiento de la Factura
- Número de Factura
- Saldo Contable

Gráfico N° 26: Reporte de cuentas por cobrar

ESTATUS FLORISTERIA										
CUENTAS POR COBRAR										
ESTADO DE CUENTA DETALLADO										
Desde: // Al 31/12/2012										
Nombre	Clave	Emisión	Vence	Asiento	TD	Documento	Factura	Débito	Crédito	Saldo
INGUEZ PAULINA	INPA	14/02/2012	15/03/2012	00002744	RO	000014797	000014797	58.00	0.00	58.00
	INPA	01/03/2012	01/03/2012	00004071	CA	000014797	000014797		30.00	28.00
	INPA	25/04/2012	25/04/2012	00005854	CA	000014797	000014797		<u>20.00</u>	<u>8.00</u>
Total:								58.00	50.00	8.00

Fuente: Estatus Floristería

3.18. Análisis de Procedimientos y Control para Cobros

Por no disponer de una información actualizada se dificulta realizar una adecuada gestión de cobro, incidiendo en la falta de liquidez para hacer frente a las obligaciones contraídas por terceros y pagos de nómina.

PROCESO DE COBROS

Este proceso se realiza mediante las siguientes actividades:

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Concluido el plazo convenido con el cliente se procede a realizar una llamada telefónica para coordinar el día exacto que se cancelará el valor de la factura. El cobro se lo realiza en la dirección indicada por el cliente en efectivo, cheque, tarjetas de crédito o mediante transferencia bancaria.

EMISIÓN DE INFORME DE COBRO

Tesorería recibe de los Cobradores los valores abonados por el cliente en efectivo, cheque o tarjetas de crédito.

Si el pago se hizo mediante transferencia, Tesorería concilia la información recibida e ingresa las facturas cobradas y envía una notificación de la misma.

En este procedimiento y control de cobros, se determinó que la empresa no dispone de políticas, normas y controles establecidos para los cobros, ya que no realizan ningún tipo de cruce de información para verificar lo contabilizado y lo cobrado, por lo tanto los reportes no generan información real, esto dificulta a que se realice un análisis profundo de las Cuentas Pendientes de Cobro.

REPORTES DEL PROCESO DE COBROS

La empresa no dispone de reportes oportunos que puedan evidenciar los cobros efectuados a sus clientes por lo cual se dificulta constatar los saldos pendientes.

Como política de Estatus Floristería se debería implementar reportes a la cuenta, que faciliten y que sirva como una herramienta para determinar adecuadamente los saldos de la cuenta por cobrar.

3.19. Análisis de Antigüedad de la Cartera

Se realizan comúnmente con las ventas a crédito, se clasifica las deudas de los clientes de acuerdo al número de días que tiene la cuenta sin haberse pagado, también permite conocer el porcentaje de las cuentas por cobrar en relación a los Activos.

El análisis permitirá formular estrategias y políticas adecuadas para que la organización recupere el dinero que tiene pendiente por cobrar.

El sistema contable “ABACO” en el Módulo de Cuentas por Cobrar permite determinar la Antigüedad de la Cartera en 30, 60, 90, 180 días etc.

Gráfico N° 27: Antigüedad de cartera

ESTATUS FLORISTERIA - (ADMINISTRADOR) (CUENTAS POR COBRAR)

Actualizar Reportes Procesos Varios Otros Ayuda

ABACO 01/01/2012 al 31/12/2012

ESTATUS FLORISTERIA

2012

Crear
Período
Modificar
Eliminar
Copiar
Duplicar
Saldos
Consolidar

Usuarios Respaldo Fecha: 31/12/2012

CUENTAS POR COBRAR

- CONTABILIDAD
- TESORERIA
- CUENTAS POR COBRAR
- CUENTAS POR PAGAR
- INVENTARIOS
- FACTURACION
- ACTIVOS FUOS
- NOMINA

CUENTAS POR COBRAR

- ACTUALIZAR
 - Transacciones
 - Cobro de Clientes
 - Tarjetas de Crédito
 - Créditos (Prestaciones)
 - Cheques Posfechados
 - Validar Créditos
 - Parámetros
- REPORTES
 - Catalogo clientes
 - Estado de cuenta
 - Estado de cuenta Resumido
 - Estado de cuenta Detallado
 - Antigüedad de cartera

Cuentas Por Cobrar

[Datos]

Fecha Desde 01/01/2011
Fecha Hasta 31/12/2011

Directorio Desde 0101725349001
Directorio Hasta 2100306097001

Centro de Costos PRINCIPAL

[Antigüedad]

	Vencido	Por Vencer
1)	30	30
2)	60	60
3)	90	90

Reporte Antigüedad de cartera

Moneda Nacional

Saldo # de Cero

Saldos Iniciales

Procesar Vendedores

Clas Contables

No Incluir Anticipos

Aceptar
Cancelar

STATUS FLORISTERIA
1709017526001
SW000077 3814726500

Emite un informe pormenorizado de las Cuentas por Cobrar clasificados por antigüedad y por cliente.

Con el informe es trascendental que la Gerencia General realice un estudio individual de cada uno de los saldos pendientes con la finalidad de precisar las causas que han ocasionado los vencimientos.

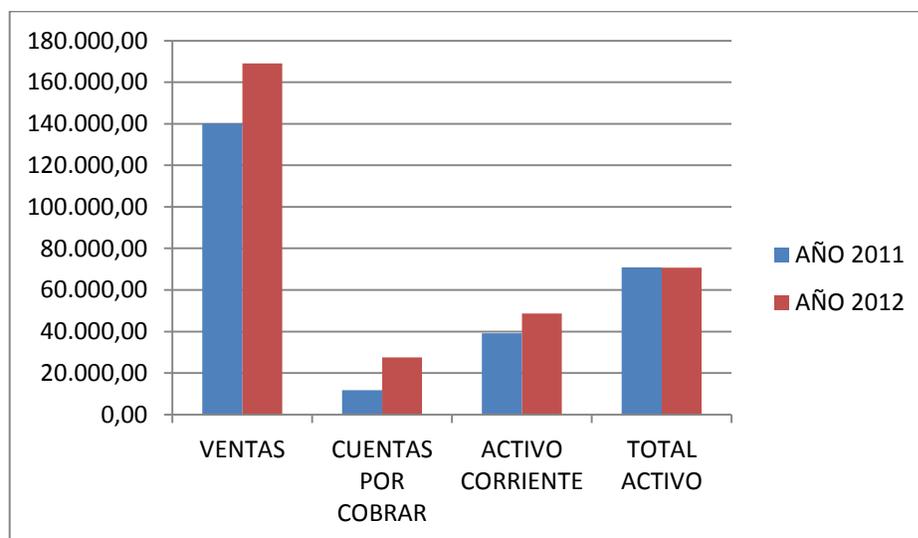
Si el estudio determina que algunos saldos se vencieron injustamente, sin que el cliente hiciera nada por reducirlos, se pueden tomar medidas como las siguientes:

- Restringir las ventas a crédito al cliente moroso;
- Análisis de clientes por antigüedad de saldos.

Cuadro N° 14 Ventas, Cuentas por Cobrar – Activo

AÑO	VENTAS	CUENTAS POR COBRAR	ACTIVO CORRIENTE	TOTAL ACTIVO
2011	140,059.79	11,779.86	39,134.97	70,908.13
2012	169,057.74	27,583.56	48,618.09	70,676.49

Gráfico N° 28: Ventas, Cuentas por Cobrar – Activo



Las Ventas del año 2012 incrementaron en un 21% con respecto al 2011.

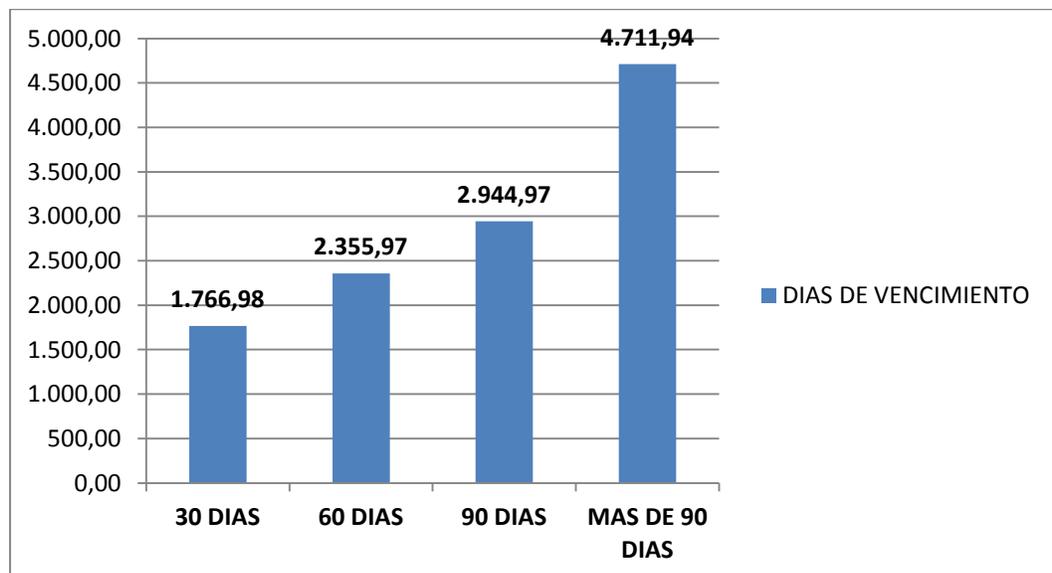
Las Cuentas por Cobrar en relación a las Ventas del año 2011 representan un 8.41%, en comparación con el año 2012 constituyen un 16.32%. Se puede evidenciar un notable crecimiento en este rubro, por lo anteriormente analizado, la empresa concede créditos a sus clientes sin realizar un previo análisis, dificultando al momento de realizar la recaudación, dando como resultado una cartera vencida.

Las Cuentas por Cobrar representan un 16.61% del 2011 y un 39.03% del 2012 en el Total Activo , porcentaje a considerar por no tener un control adecuado en este rubro, mismo que se ve afectado drásticamente por no contar con políticas y procedimientos claros al momento de realizar la gestión en ventas.

Cuadro N° 15 Antigüedad de la Cartera 2011

AÑO	VENCIMIENTO	VALOR	%
2011	30 DIAS	1,766.98	15
	60 DIAS	2,355.97	20
	90 DIAS	2,944.97	23
	MAS DE 90 DIAS	4,711.94	42
	TOTAL	11,779.86	

Gráfico N° 29: Antigüedad de la Cartera 2011

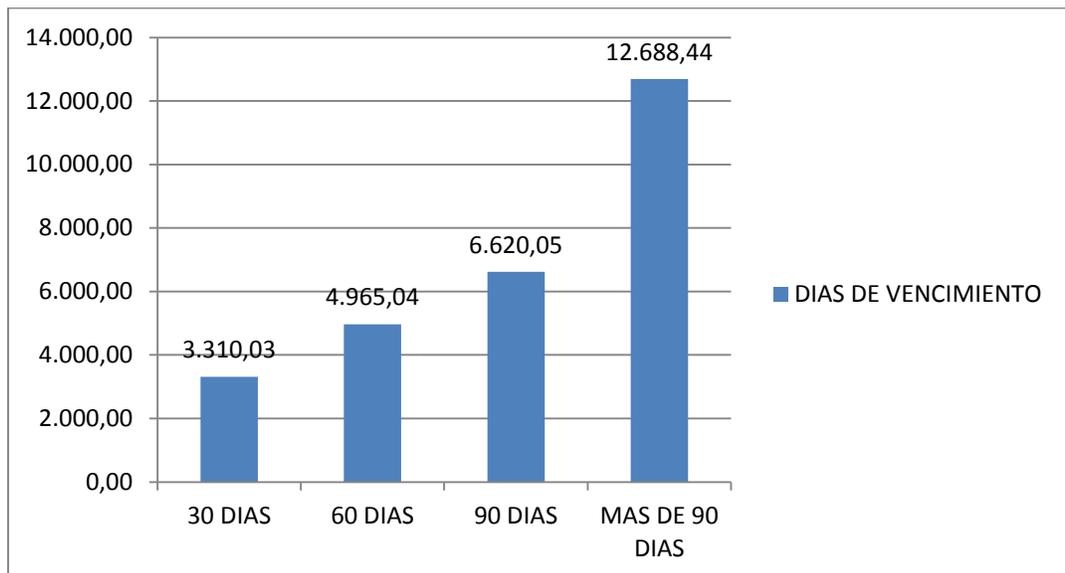


En la información obtenida en el año 2011, se puede evidenciar un alto porcentaje de vencimiento de más de 90 días, por falta de políticas y procedimientos que faciliten la gestión en las cuentas por cobrar.

Cuadro N° 16 Antigüedad de la Cartera 2012

AÑO	VENCIMIENTO	VALOR	%
2012	30 DIAS	3,310.03	12
	60 DIAS	4,965.04	18
	90 DIAS	6,620.05	24
	MAS DE 90 DIAS	12,688.44	46
	TOTAL	27,583.56	

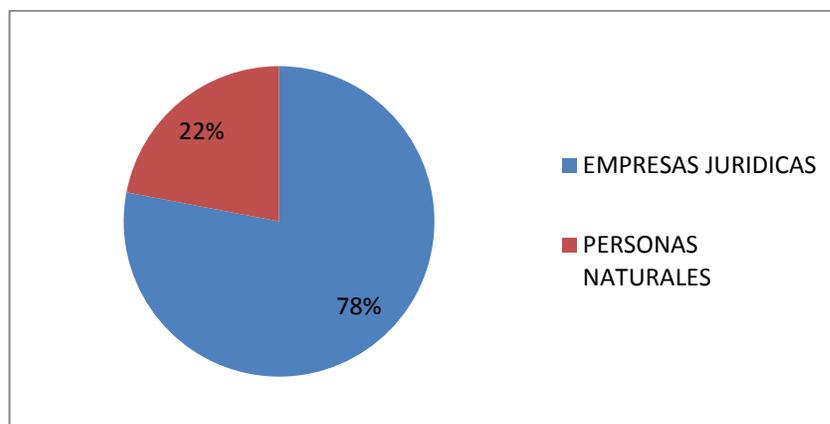
Gráfico N° 30: Antigüedad de la Cartera 2012



En el año 2012 se puede observar que el vencimiento en las cuentas por cobrar es mayor que el 2011, debido a la concesión de créditos a clientes que representan un alto porcentaje de morosidad para la empresa.

Los clientes con mayor morosidad son:

Gráfico N° 31



- Empresas Jurídicas 78%
- Personas Naturales 22%

Las organizaciones se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito y Guayaquil.

Las empresas Jurídicas son:

Fernández Dávalos Cia. Ltda., Belowtheline Tresesenta Cia. Ltda. Media Naranja Publicidad.

Estas empresas son agencias de publicidad, marketing, activación de marcas, producción BTL, que organizan eventos corporativos y contratan los servicios de Estatus Floristería para la elaboración de arreglos florales.

Estas agencias de publicidad tienen políticas de cobro de 60 a 90 días en adelante con sus clientes, por lo tanto efectúan los pagos a Estatus Floristería de 90 días en adelante por su falta de liquidez.

Las personas naturales son:

Representante de un estudio jurídico Larreategui, Meythaler y Zambrano abogados, que contrata los servicios de Estatus Floristería para la entrega de arreglos florales, regalos a toda su familia. La forma de pago es semestral ya que es una persona que continuamente realiza viajes de negocios.

Cartera incobrable del año 2011:

Asociación de empleados de Pinturas Condor ya que por la deficiente administración los valores adeudados a la organización no han sido recuperados.

Desde el año 2010 realizaron una negociación con una organización colombiana denominada Erimflowers, solicitaba los arreglos florales desde Colombia para ser entregados en la ciudad de Quito, durante el 2010 la Señora representante de la empresa en mención realizaba sus pagos trimestralmente sin ningún inconveniente, pero durante el año 2011 no realizó pago alguno de su cuenta vencida.

Cartera incobrable del año 2012:

Partido Social Cristiano, Ministerio de Inclusión Económica y Social por el constante cambio de autoridades no han podido efectuar el pago respectivo.

Ecuambiente Consulting Group ubicada en la ciudad de Guayaquil que por falta de liquidez no ha realizado el pago.

Guevara Murgueytio Beatriz organizadora de eventos sociales empresariales que dejó de funcionar y no existe manera de obtener ubicación.

Generación de asientos contables

Gráfico N° 32: Facturación

Datos Cliente

Tipo: Factura
 Fecha: 01/03/2013 22:13
 Número: 000028945
 Cliente: 176000562000C
 Ruc/CL: 1760005620001
 Local: Local
 Nombre: ESCUELA POLITECNICA NACIONAL
 Dirección: LADRON DE GUEVARA E11-253 Y ANDALUCIA
 Teléfono: 2562400
 Fax: Ciudad:
 E-MAIL:
 Represen.: Referencia:
 Detalle: LLIANA ANDRADE

Detalle

Prod	Producto	Unidad	Cantidad	Cant.Alter	P.Unitario	Dcto	Iva	Tot
01	ARREGLO FLORAL GRANDE	UNDA	1.00		50.00	0.00	0.00	3.00
01	CENTRO DE MESA ALARGADO	UNDA	1.00		40.00	0.00	0.00	3.00

Subtotal: 90.00
 (-) Dcto General: 0.00
 (+) Impuesto: 10.80
 (+) Otros: 0.00
Total: 100.80

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 33: Forma de pago

Forma de pago

ESCUOLA POLITECNICA NACIONAL

Referencia	Monto
<input type="checkbox"/> EFECTIVO	0.00
<input type="checkbox"/> TARJETA	0.00
<input type="checkbox"/> CHEQUE	0.00
<input type="checkbox"/> CH POSFECHADO	0.00
<input checked="" type="checkbox"/> CREDITO	100.80

Subtotal: 90.00
 (-) Dcto General: 0.00
 Parcial: 90.00
 (+) Impuesto: 10.80
 Otros: 0.00
Total Factura: 100.80
 (-) Retención: 0.00
Total General: 100.80
 A pagar: 100.80
 Vence: 31/03/2013

Saldo: 0.00 Total: 100.80

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 34: Contabilización Venta a Crédito Persona Jurídica

ESTATUS FLORISTERIA - (ADMINISTRADOR) (CONTABILIDAD)

Actualizar Reportes Procesos Vanos Otros Ayuda

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 01/03/2013 No. ASIENTO: 00015221

NÚMERO: DF0009718

NOMBRE: ESCUELA POLITECNICA NACIONAL

CONCEPTO: fact. FA 000028945 (LILIANA ANDRADE)

ASIENTO 00015221

Amuldo Saldo Inicial ESCUELA POLITECNICA NACIONAL

Mayorizado Reg Recurrente

Autorizado Solo NIFS

Fecha 01/03/2013

Documento FA Factura C.Costo PRINCIPAL Comproban. DF0009718

Número Auxiliar

Concepto fact. FA 000028945 (LILIANA ANDRADE)

Retención Ventas

Nombre: ESCUELA POLITECNICA NACIONAL (Saldo: 6341.72) T.Doc: Presup.:

Cartera	Asiento	Código	TD	Número	C.Costo	Débito	Crédito	Detalle	Flujo Efectivo	Concl
	Cientes No Relacionados / PRINCIPAL							1.1.2.1.01		
F	4.1.1.1.01	FA	000028945	01		0.00	90.00	fact. FA 000028945 (LILIANA ANDRADE)		
F	2.1.1.5.03	FA	000028945	01		0.00	10.80	fact. FA 000028945 (LILIANA ANDRADE)		
C	1.1.2.1.01	FA	000028945	01		100.80	0.00	fact. FA 000028945 (LILIANA ANDRADE)		

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
4.1.1.1.01	Ventas	0.00	90.00
2.1.1.5.03	Iva en Ventas	0.00	10.80
1.1.2.1.01	Cientes No Relacionados	100.80	0.00
TOTAL ES ==>		100.80	100.80

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 35: Retención en la Fuente e Iva

ESTATUS FLORISTERIA - (ADMINISTRADOR) (TESORERIA)

Actualizar Reportes Procesos Vanos Otros Ayuda

Retenciones Ventas

Periodo Desde Hasta Grupo

Emisión Nombre TD Factura Número Carrar

Nombre ESCUELA POLITECNICA NACIONAL

Contado 0.00 Crédito 100.80

Ruc/Cl. 1760005620001 Saldo 100.80

Número 000126431 Serie 001001

Autorización 1111106143 Fecha Reten 01/03/2013

IVA

Base Iva	Impuesto	Base	% Ret	Retenido	Form 104
90.00	10.80	0.00	30 %	0.00	0.00
10.80	7.00	10.80	70%, 100%	7.56	609
Total Iva		7.56			

RENTE

Base Renta	% Ret	Retenido	Form 103
90.00	2.00	1.80	641
0.00	0.00	0.00	
Total Fuente		1.80	

Difer.Saldo 0.00 Total 9.36

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 36: Contabilización Retenciones

ESTATUS FLORISTERIA - (ADMINISTRADOR) (TESORERIA)

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 01/03/2013 No. ASIENTO: 00015222

NUMERO : 00002121

NOMBRE :

CONCEPTO: Retención Fuente e Iva

ASIENTO 00015222

Fecha 01/03/2013

Documento RT RETENCION-AB C.Costo PRINCIPAL Comproban. 000002121

Concepto Retención Fuente e Iva

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
1.1.28.05	Crédito Tributario de Iva	7.56	0.00
1.1.28.03	Imp. Rta Año Corriente	1.80	0.00
1.1.21.01	Cientes No Relacionados	0.00	9.36
TOTALES ==>		9.36	9.36

Código	T.D	Número	C.Costo	Débito	Crédito	Detalle	Flujo Efectivo	Concl
1.1.28.05	RT	000128431 01		7.56	0.00	Retención Fuente e Iva		
1.1.28.03	RT	000128431 01		1.80	0.00	Retención Fuente e Iva		
C 1.1.2.1.01	RT	000028945 01		0.00	9.36	Retención Fuente e Iva		

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 37: Contabilización Venta al Contado Persona Natural

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 10/04/2013 No. ASIENTO: 00015224

NUMERO : DF0009720

NOMBRE : SIIVA MARÍA VERÓNICA

CONCEPTO: fact. FA 000028957

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
4.1.1.1.01	Ventas	0.00	45.00
2.1.1.5.03	Iva en Ventas	0.00	5.40
1.1.1.1.01	Caja General	50.40	0.00
TOTALES ==>		50.40	50.40

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 38: Contabilización Venta con Cheque Persona Natural

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 15/04/2013 No. ASIENTO: 00015225
NUMERO : DF0009721
NOMBRE : GANCINO CABRERA WALTER SALOMON
CONCEPTO: fact. FA 000028970

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
4.1.1.1.01	Ventas	0.00	65.00
2.1.1.5.03	Iva en Ventas	0.00	7.80
1.1.1.1.01	Caja General	72.80	0.00
		<hr/>	
		TOTALES ==>	72.80 72.80

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 39: Contabilización Venta con Tarjeta de Crédito Persona Natural

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 18/04/2013 No. ASIENTO: 00015226
NUMERO : DF0009722
NOMBRE : IBUJES VILLACIS JUAN MARCELO
CONCEPTO: fact. FA 000028975

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
4.1.1.1.01	Ventas	0.00	55.00
2.1.1.5.03	Iva en Ventas	0.00	6.60
1.1.1.1.03	Tarjetas de Credito	61.60	0.00
		<hr/>	
		TOTALES ==>	61.60 61.60

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 40: Cancelación de la Cuenta por Cobrar

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 17/09/2013 No. ASIENTO: 00015228
 NUMERO : 000002121
 NOMBRE : ESCUELA POLITECNICA NACIONAL
 CONCEPTO:

CODIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
1.1.2.1.01	Cientes No Relacionados	0.00	91.44
TOTALS ==>		0.00	91.44

Fuente: Estatus Floristería

Gráfico N° 41: Registro de una Provisión Cuentas Incobrables

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 31-12-12 No. ASIENTO: 3822
 NUMERO: 4232
 NOMBRE:
 CONCEPTO:

CÓDIGO	NOMBRE CUENTA	DEBE	HABER
1.1.2.1.09	Provisión de Cuentas Incobrables	275.84	
1.1.2.1.01	Cientes No Relacionados		275.84
TOTALS.....			
\$		275.84	275.84

Fuente: Estatus Floristería

Las Cuentas por Cobrar que se habían considerado como pérdidas y se recuperan en el mismo ejercicio económico se registran de la siguiente manera:

Gráfico N° 41: Registro de una Recuperación de Cartera en el mismo ejercicio económico

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 31-12-12

No. ASIENTO:

NUMERO:

NOMBRE: GUEVARA MARIA BEATRIZ

CONCEPTO:

CÓDIGO	NOMBRE	CUENTA	DEBE	HABER
1.1.2.1.01	Cientes No Relacionados		56.00	
1.1.2.1.09	Provisión de Cuentas Incobrables			56.00
TOTALES..... \$			56.00	56.00

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 31-12-12

No. ASIENTO:

NUMERO:

NOMBRE: GUEVARA MARIA BEATRIZ

CONCEPTO:

CÓDIGO	NOMBRE	CUENTA	DEBE	HABER
1.1.1.1.01	Caja General		56.00	
1.1.2.1.01	Cientes No Relacionados			56.00
TOTALES..... \$			56.00	56.00

Fuente: Estatus Floristería

Las Cuentas por Cobrar que se habían considerado como pérdidas y se recuperan en el ejercicio económico siguiente se registran de la siguiente manera:

Gráfico N° 42: Registro de una Recuperación de Cartera en el siguiente ejercicio económico

ESTATUS FLORISTERIA

FECHA: 31-12-12

No. ASIENTO: 3822

NUMERO: 4232

NOMBRE:

CONCEPTO:

CÓDIGO	NOMBRE	CUENTA	DEBE	HABER
1.1.1.1.01	Caja General		56.00	
4.1.3.03	Otros Ingresos			56.00
TOTALES..... \$			56.00	56.00

Fuente: Estatus Floristería

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ESTATUS FLORISTERIA.

4.1. Introducción

La presente propuesta tiene como finalidad mejorar los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la empresa, ya que la información generada en este rubro no se maneja adecuadamente, lo que ha ocasionado desconcierto por parte del personal encargado del proceso de cobranzas y molestias en los clientes ya que se ha solicitado el pago de facturas previamente canceladas, debido a que la organización no cuenta con los respaldos respectivos y tampoco lleva un control que permita conocer al detalle el saldo real en las recaudaciones.

4.2. Objetivo

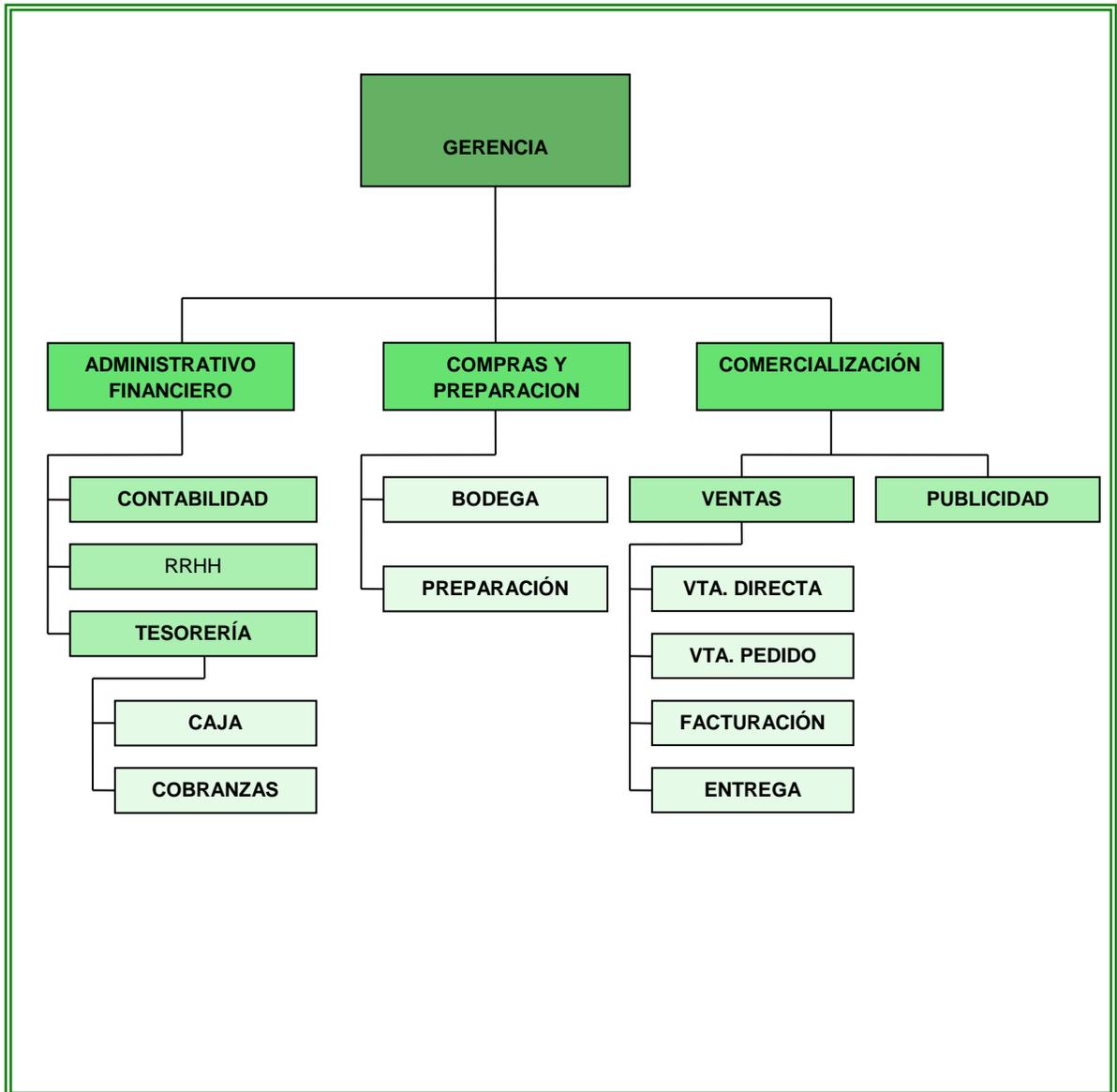
Gestionar la aplicación oportuna y eficiente al manual de procedimientos para el control de cuentas por cobrar de la empresa Estatus Floristería, mediante una organización enmarcada en las regulaciones vigentes y basada en la racionalización, unificación y sistematización de las operaciones y procedimientos.

4.3. Ámbito de Aplicación

Este Manual será aplicado en la Empresa Estatus Floristería para todos los procedimientos relacionados con el control de las cuentas por cobrar.

4.4. Distribución de Funciones y Responsabilidades

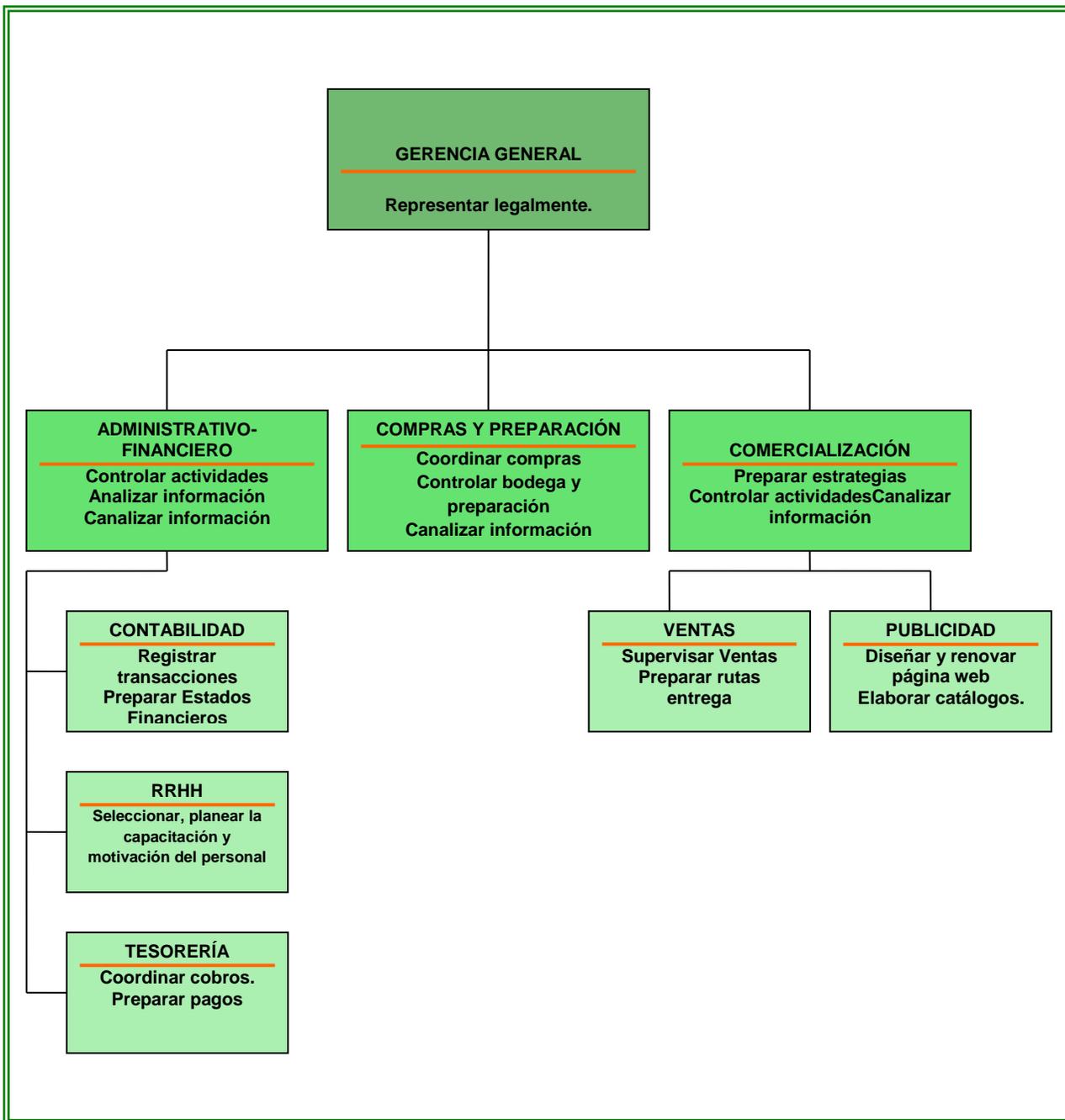
Gráfico N° 43: Organigrama Estructural



Fuente: Estatus Floristería

Elaborado por: Roberto Tashintuña

Gráfico N° 44: Organigrama Funcional



Fuente: Estatus Floristería

Elaborado por: Roberto Tashintuña

- **Gerencia general.**

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa.
- ✓ Establecer los objetivos de la organización.
- ✓ Diseñar y dirigir planes de acción para alcanzar los objetivos deseados.
- ✓ Determinar políticas.
- ✓ Distribuir tareas y delegar funciones.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos.
- ✓ Implantar de acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Controlar el desenvolvimiento de los colaboradores de la organización.
- ✓ Velar y resguardar los intereses y los recursos de la entidad.
- ✓ Realizar seguimiento a los procesos.
- ✓ Asegurar que el personal comprenda y asuma las funciones que debe desempeñar para el logro de objetivos.
- ✓ Controlar el cumplimiento adecuado de las funciones en cada departamento.
- ✓ Evaluar resultados de cada departamento.

- **Departamento administrativo financiero.**

- ✓ Atender necesidades de sus áreas y comunicarlas en un tiempo prudente a Gerencia.
- ✓ Planificar las actividades a realizarse en sus áreas.
- ✓ Elaborar informes financieros y administrativos en el momento que sean requeridos.
- ✓ Manejar y controlar la documentación de la empresa, en el área de su competencia.
- ✓ Determinar las necesidades económicas y financieras de la entidad.
- ✓ Invertir de forma oportuna los recursos de la entidad.
- ✓ Colaborar con la formulación de políticas y procedimientos administrativos financieros.

- ✓ Comunicar información correspondiente a su área.
- ✓ Desempeñar las funciones que sean delegadas por el Gerente.

- **Contabilidad.**

- ✓ Presentar resultados a través de los Estados Financieros.
- ✓ Manejar de forma correcta las cuenta por cobrar.
- ✓ Proporcionar la información requerida en forma oportuna y confiable.
- ✓ Trabajar conjuntamente con el Jefe Administrativo Financiero por los intereses de la entidad
- ✓ Cooperar en la elaboración de políticas contables.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe Administrativo Financiero.

- **Recursos humanos.**

- ✓ Organizar, dirigir y controlar los recursos humanos de la entidad.
- ✓ Plantear políticas y estrategias de administración de recursos humanos.
- ✓ Custodiar los registros del personal.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los derechos del personal.
- ✓ Establecer perfiles para cada cargo.
- ✓ Incentivar las buenas relaciones humanas y la integración de los colaboradores.
- ✓ Analizar y evaluar el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe Administrativo Financiero.

- **Tesorería.**

- ✓ Preparar reportes diarios de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- ✓ Elaborar reportes de cobros realizados diariamente.
- ✓ Realizar un seguimiento a los clientes.
- ✓ Evitar obtener una cartera vencida.
- ✓ Realizar depósitos y transferencias.
- ✓ Custodiar los fondos de la empresa.
- ✓ Elaborar reportes de flujos de caja diario, semanal y mensual.
- ✓ Verificar gastos y reembolsos de caja.
- ✓ Evaluar los gastos realizados mensualmente.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe Administrativo Financiero.

- **Departamento de compras y preparación.**

- ✓ Escoger a los mejores proveedores.
- ✓ Preparar órdenes de compras de acuerdo a los requerimientos.
- ✓ Manejar y controlar la documentación de la empresa, en el área de su competencia.
- ✓ Establecer procedimientos a seguir en lo que se refiere a compras.
- ✓ Cooperar en el diseño de políticas y procedimientos de compras.
- ✓ Coordinar que los equipos informáticos se encuentren en óptimas condiciones.
- ✓ Controlar los plazos de entrega de las compras solicitadas.
- ✓ Mantener una buena relación con proveedores.
- ✓ Verificar que las facturas entregadas por los proveedores estén elaboradas correctamente y de acuerdo a las leyes y normas vigentes.
- ✓ Comunicar información correspondiente a su área hacia Gerencia y/o viceversa
- ✓ Asegurar el buen mantenimiento de los productos comprados.

- ✓ Custodiar, codificar y distribuir los productos de manera ordenada y de fácil ubicación.
- ✓ Llevar inventarios.
- ✓ Controlar los ingresos y egresos de bodega.
- ✓ Mantener el orden en la entrega según ordenes de requisición de productos al área de Elaboración.
- ✓ Preparar los arreglos florales de la mejor manera.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Gerente.

- **Departamento de comercialización.**

- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente para incrementar las ventas.
- ✓ Controlar y evaluar el desempeño del personal de ventas y publicidad.
- ✓ Manejar y controlar la documentación de la empresa, en el área de su competencia.
- ✓ Canalizar información desde su área hacia Gerencia.
- ✓ Establecer procedimientos a seguir en lo que se refiere a comercialización.
- ✓ Cooperar en la determinación de políticas y procedimientos de comercialización.
- ✓ Presentar información requerida por Gerencia.
- ✓ Diseñar mecanismos que impulsen el desempeño de los vendedores.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las políticas de ventas.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Gerente.

- **Ventas.**

- ✓ Verificar las obligaciones fiscales de facturación.
- ✓ Manejar documentación interna de la entidad.
- ✓ Estar informado de las fechas especiales.

- ✓ Conocer los significados de los diferentes tipos de flores y sus colores.
- ✓ Captar nuevos clientes.
- ✓ Guardar de manera confidencial datos de clientes.
- ✓ Cumplir con el mínimo de ventas semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe de Comercialización.

- **Publicidad.**

- ✓ Preparar estrategias de marketing y publicidad.
- ✓ Realizar promociones y publicidad a los clientes.
- ✓ Definir las políticas para la elección y contratación de agencias de publicidad.
- ✓ Preparar el presupuesto publicitario.
- ✓ Evaluar la satisfacción del cliente y la aceptación de los productos.
- ✓ Desarrollar investigación de mercado.
- ✓ Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe de Comercialización

4.5. Perfiles de Cargos.

Perfil de cargo: Gerente General

ESTATUS FLORISTERÍA 			REF: PC GG
PERFIL DE CARGO			
CARGO: GERENTE GENERAL			
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingeniero Comercial, o ✓ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, o ✓ Ingeniero en Economía y Finanzas. 			
EXPERIENCIA: 5 años en cargos similares.			
CONOCIMIENTOS: Marketing, Inglés Intermedio, Relaciones Humanas, Tributación, Informática.			
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia y eficacia para la toma de decisiones. ✓ Liderazgo. ✓ Proactivo. ✓ Metódico. ✓ Independiente. 			
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente a la entidad. 2. Tomar decisiones correctas y oportunas. 3. Aprobar órdenes de compras y pagos a proveedores. 4. Comunicar los objetivos de la organización. 5. Aprobar la contratación del personal. 6. Corregir y aprobar cronogramas de actividades y presupuestos. 7. Aprobar pagos a proveedores. 8. Aprobar compras de Activos Fijos. 			
SUPERVISA A: Jefe Administrativo – Financiero Jefe de Compras y Preparación Jefe de Comercialización			
REPORTA A: N/A			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Perfil de cargo: Jefe Administrativo-Financiero.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC JAF
PERFIL DE CARGO		
CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO		
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Ingeniero Comercial, o✓ Ingeniero en Economía y Finanzas, o✓ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
EXPERIENCIA: 3 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Informática, Tributación, Estadística.		
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">✓ Liderazgo.✓ Trabajo en equipo.✓ Proactivo y comunicativo.		
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none">1. Controlar y evaluar el desempeño en su área.2. Analizar los Estados Financieros.3. Elaborar anualmente el presupuesto general de la entidad.4. Canalizar información desde su área hacia Subgerencia o viceversa.5. Desempeñar funciones que sean delegadas por el Gerente.		
SUPERVISA A: <ul style="list-style-type: none">✓ Contador.✓ Administrador de Recursos Humanos.✓ Tesorero.		
REPORTA A: Gerente		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Contador.

ESTATUS FLORISTERÍA			
			
<table border="1"><tr><td>REF: PC CG</td></tr></table>			REF: PC CG
REF: PC CG			
PERFIL DE CARGO			
CARGO: CONTADOR GENERAL			
INSTRUCCIÓN: ✓ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría (CPA).			
EXPERIENCIA: 3 años en cargos similares.			
CONOCIMIENTOS: Economía, Tributación, Costos, Leyes y normas contables, Dominio de Office, Manejo de paquetes contables.			
HABILIDADES: ✓ Trabajo a presión. ✓ Honradez y organización. ✓ Independencia.			
FUNCIONES: 1. Registrar cronológicamente las transacciones de la entidad. 2. Preparar Estados Financieros mensuales. 3. Calcular los impuestos según la legislación tributaria. 4. Realizar conciliaciones bancarias. 5. Preparar roles de pago y planillas del IESS 6. Realizar arqueos de caja e inventarios físicos. 7. Desempeñar funciones que sean delegadas por el Jefe Administrativo-Financiero. 8. Calcular horas suplementarias y extraordinarias de trabajo.			
SUPERVISA A: N/A			
REPORTA A: Jefe Administrativo-Financiero.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Perfil de cargo: Tesorero.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC TE
PERFIL DE CARGO		
CARGO:	TESORERO	
INSTRUCCIÓN:		
✓ Egresado en Contabilidad o Finanzas.		
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Contabilidad, Office, Facturación, Manejo de archivo, Gestión financiera.		
HABILIDADES:		
✓ Honestidad. ✓ Trabajo bajo presión. ✓ Responsabilidad.		
FUNCIONES:		
1. Coordinar rutas diarias para los cobros y emitir rutas. 2. Emitir cheques y comprobantes de egreso. 3. Realizar depósitos y transferencias. 4. Preparar pagos a proveedores. 5. Controlar el desempeño de los cobradores y cajero. 6. Reponer caja chica. 7. Desempeñar funciones que sean delegadas por el Jefe Administrativo-Financiero.		
SUPERVISA A:		
✓ Caja. ✓ Cobranzas.		
REPORTA A: Jefe Administrativo-Financiero.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Cajero.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC CA
PERFIL DE CARGO		
CARGO:	CAJERO	
INSTRUCCIÓN:		
✓ Bachiller Contable o físico matemático.		
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Contabilidad, Facturación, Computación, Digitación, Relaciones Humanas.		
HABILIDADES:		
✓ Capacidad de relacionarse con terceros. ✓ Amabilidad ✓ Honestidad. ✓ Trabajo bajo presión.		
FUNCIONES:		
1. Cobrar las facturas por ventas en el local. 2. Solicitar autorizaciones de tarjetas de crédito. 3. Cuadrar caja diariamente con Tesorería. 4. Elaborar informes diarios de los cobros realizados. 5. Brindar un trato amable y cordial al cliente. 6. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Tesorero		
SUPERVISA A: N/A		
REPORTA A: Tesorero.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Cobrador.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC CO
PERFIL DE CARGO		
CARGO:	COBRADOR	
INSTRUCCIÓN:	✓ Bachiller Contable o bachiller en general.	
EXPERIENCIA:	2 años en cargos similares.	
CONOCIMIENTOS:	Manejo de vehículos, Relaciones Humanas, Conocimiento amplio de la ciudad.	
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacidad de relacionarse con terceros.✓ Amabilidad✓ Honestidad✓ Puntualidad.✓ Trabajo bajo presión.	
FUNCIONES:	<ol style="list-style-type: none">1. Cobrar oportunamente las facturas.2. Custodiar y mantener las facturas a su cargo en buen estado.3. Presentar diariamente un reporte de los cobros. Notificar anomalías que se presenten en el proceso de cobros.4. Mantener excelente presencia y brindar un trato amable al cliente.5. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Tesorero	
SUPERVISA A:	N/A	
REPORTA A:	Tesorero.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Jefe Comercial.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC JC
PERFIL DE CARGO		
CARGO: JEFE COMERCIAL		
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Ingeniero Comercial, o✓ Ingeniero en Marketing, o✓ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.		
EXPERIENCIA: 3 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Ventas, Administración, Inglés Intermedio, Impuestos, Facturación.		
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">✓ Liderazgo✓ Trabajo en equipo.✓ Proactivo y Comunicativo.		
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none">1. Preparar estrategias de ventas.2. Controlar Ventas y Publicidad.3. Canalizar información desde su área hacia Subgerencia.4. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Gerente.		
SUPERVISA A: <ul style="list-style-type: none">✓ Ventas✓ Publicidad		
REPORTA A: Gerente		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Supervisor de Ventas.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC SV
PERFIL DE CARGO		
CARGO: SUPERVISOR DE VENTAS		
INSTRUCCIÓN:		
✓ Egresado en Administración o Contabilidad o Marketing.		
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Ventas, Impuestos, Office, Inglés intermedio.		
HABILIDADES:		
✓ Facilidad de palabra y actitud emprendedora. ✓ Capacidad de trabajo en equipo. ✓ Organizado y dispuesto a cambios constantes en ventas.		
FUNCIONES:		
1. Supervisar ventas. 2. Elaborar hojas de rutas. 3. Aprobar cotizaciones. 4. Autorizar créditos por conceder. 5. Controlar precios marcados. 6. Canalizar reclamo de clientes y sus respectivas acciones correctivas. 7. Realizar seguimiento de cotizaciones y pedidos de clientes 8. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por el Jefe de Comercialización.		
SUPERVISA A:		
✓ Ventas directas y Ventas pedido. ✓ Facturación. ✓ Entrega.		
REPORTA A: Jefe de Comercialización		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Vendedor directo.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC VD
PERFIL DE CARGO		
CARGO: VENDEDOR DIRECTO		
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Bachiller contable o polivalente, o✓ Estudiante universitario de ciencias administrativas y contables.		
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Ventas, Inglés Básico, Atención al cliente.		
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">✓ Excelente comunicador.✓ Capacidad de trabajo en equipo.✓ Trabajo bajo presión.		
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none">1. Atender al cliente brindándole un trato amable y cordial.2. Otorgar créditos a clientes.3. Preparar notas de pedidos con todos los datos del cliente y todas las especificaciones del pedido.4. Solicitar a decoradores la elaboración de arreglos o pedidos.5. Mantener el local limpio y ordenado.6. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por Supervisor de Ventas.		
SUPERVISA A: N/A		
REPORTA A: Supervisor de Ventas		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Perfil de cargo: Vendedor pedido.

ESTATUS FLORISTERÍA		
		REF: PC VP
PERFIL DE CARGO		
CARGO: VENDEDOR PEDIDO		
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Bachiller contable o polivalente, o✓ Estudiante universitario de ciencias administrativas y contables.		
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.		
CONOCIMIENTOS: Dominio de Office, Inglés Intermedio, Ventas		
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">✓ Excelente comunicador.✓ Capacidad de trabajo en equipo.✓ Trabajo bajo presión.		
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none">1. Contestar llamadas telefónicas y tomar recados2. Atender al cliente vía telefónica o Internet con un trato amable.3. Comprobar que los datos del cliente sean verídicos.4. Otorgar créditos a clientes.5. Preparar cotizaciones.6. Preparar notas de pedidos con todos los datos del cliente y todas las especificaciones del pedido.7. Solicitar a decoradores la elaboración de arreglos o pedidos.8. Manejar fondo de caja chica.9. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por Supervisor de Ventas.		
SUPERVISA A: N/A		
REPORTA A: Supervisor de Ventas		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

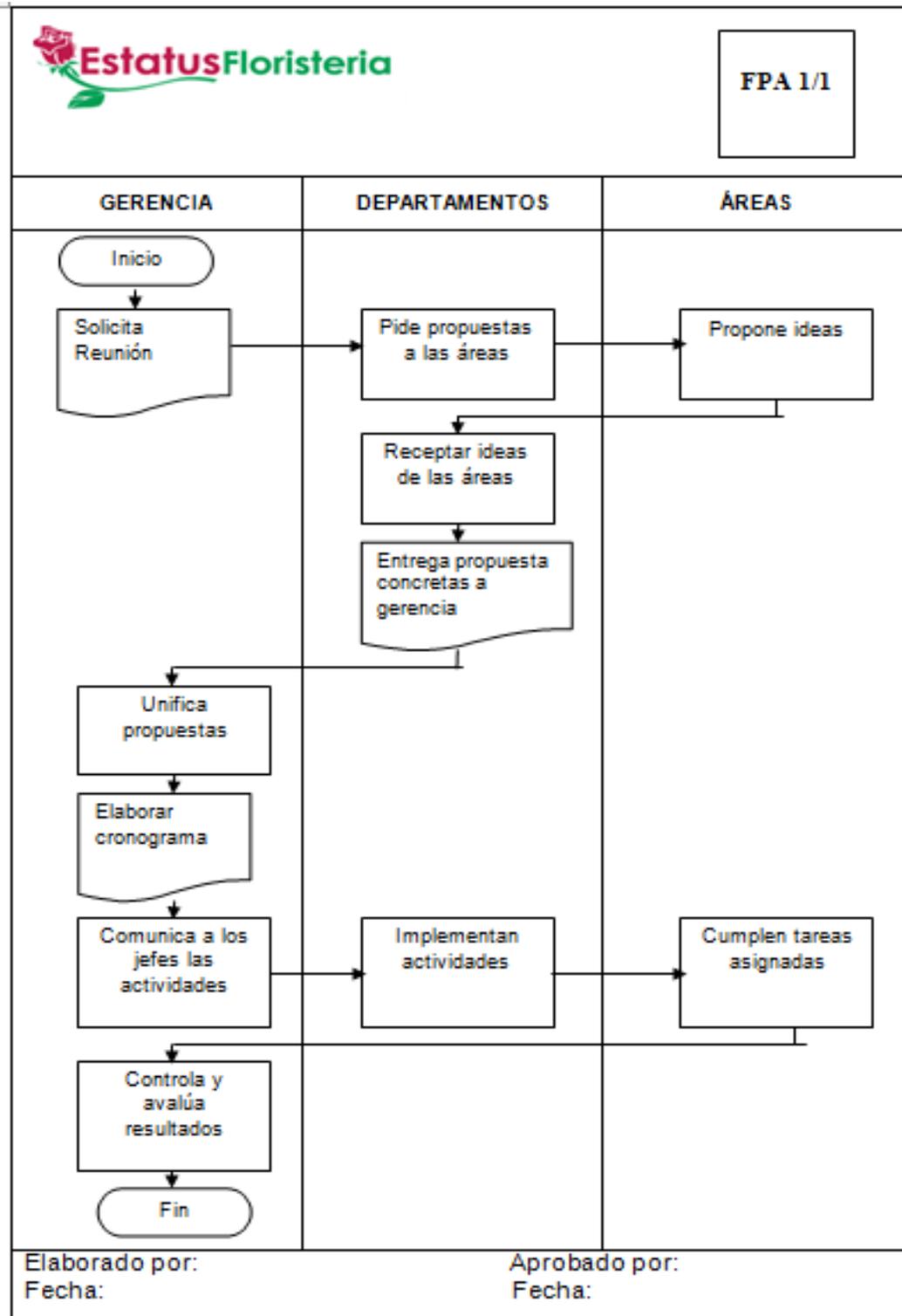
Perfil de cargo: Facturador.

ESTATUS FLORISTERÍA 			REF: PC FA
PERFIL DE CARGO			
CARGO: FACTURADOR			
INSTRUCCIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Bachiller contable o polivalente, o✓ Estudiante universitario de ciencias administrativas y contables.			
EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares.			
CONOCIMIENTOS: Facturación, Ventas, Contabilidad, Digitación, Office, Manejo de archivo.			
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">✓ Excelente comunicador.✓ Capacidad de trabajo en equipo.✓ Trabajo bajo presión.			
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none">1. Facturar los pedidos.2. Emitir las facturas de acuerdo al reglamento de emisión de Comprobantes de venta.3. Elaborar un informe de facturas emitidas.4. Manejar documentación interna de la entidad.5. Recibir las órdenes de entrega y adjuntarlas a sus respectivas facturas6. Mantener una base actualizada de clientes.7. Entregar en Tesorería de manera ordenada las facturas para su respectivo cobro.8. Concretar un mínimo de ventas.9. Desempeñar funciones relacionadas a su cargo que sean asignadas por Supervisor de Ventas.			
SUPERVISA A: N/A			
REPORTA A: Supervisor de Ventas			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

4.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

 PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
			PPA
Área	Responsable	Actividad	Doc.
Gerencia	Gerente	Solicitar reunión a los Jefes de departamentos a través de un memo con el fin de sugerir ideas propuestas.	
Departamentos	Jefes Departamentales	Pedir propuestas a sus áreas.	
Áreas	Colaboradores	Proponer varias ideas.	
Departamentos	Jefes Departamentales	Receptar ideas de sus áreas y entregar por escrito las propuestas planteadas.	
Gerencia	Gerente	Unificar propuestas concretas.	
Gerencia	Gerente	Elaborar un cronograma de actividades para un período determinado según los resultados de la reunión.	
Gerencia	Gerente	Comunicar a los jefes de departamentos las actividades a realizarse.	
Departamentos	Jefes Departamentales	Implementar las actividades programadas.	
Áreas	Colaboradores	Cumplir con las tareas designadas.	
Gerencia	Gerente	Controlar el cumplimiento adecuado de las actividades programadas y evaluar resultados.	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:	

Flujograma del proceso para planificación de actividades.



4.7. PROCESO DE VENTAS

Alcance

Será aplicado para efectuar las ventas en la organización realizadas de dos maneras que son: Ventas a Pedido y Ventas Directas.

Políticas

- Las políticas implementadas están dirigidas para agilizar los procesos y son obligatorias en función de su cumplimiento para todo el personal de la empresa.
- La utilización del Manual de Procedimientos es obligatorio, por lo tanto todo el personal deberá conocer su funcionamiento a cabalidad.
- El personal de ventas deberá conocer sobre las promociones u ofertas de la empresa e informará al cliente sobre los beneficios y serán publicados en la página web.
- Los créditos serán evaluados y aprobados por el Jefe Administrativo Financiero.
- Todos los días 15 y 30 de cada mes es obligatorio emitir reportes de ventas, los mismos que serán entregados a los responsables de cada área.
- Los vendedores serán capacitados sobre los procedimientos, precios, promociones con lo cual brindarán una excelente atención al cliente.
- El plazo de pago que se otorgará a clientes no será mayor de 30 días.

Procedimientos

 PROCEDIMIENTO DE VENTAS A PEDIDO			PVP
Área	Respons.	Actividad	Doc.
Vtas.	Vendedor pedido	Receptar el pedido vía telefónica o por la página web, solicitar los datos respectivos para el cobro (nombres y apellidos, dirección exacta y completa con referencias, teléfonos celular y fijo, fecha de cobro) y entrega, (nombre y apellido, dirección exacta y completa con referencias, teléfonos celular y fijo, fecha de entrega) verificar si son verídicos y confiables.	
Vtas.	Vendedor pedido	Preparar la orden de pedido con su respectiva orden de entrega y verificar si el producto está preparado en el local o de lo contrario enviar esta orden al área de preparación.	Orden de pedido y entrega
Vtas.	Facturador	Elaborar la correspondiente factura.	
Compras y Prep.	Decorador	Preparar el arreglo solicitado de acuerdo a los requerimientos que consten en la orden de pedido.	
Compras y Prep.	Decorador	Transferir el producto preparado al área de entrega.	
Vtas.	Chofer	Constar que el arreglo esté en óptimas condiciones y entregarlo en la dirección indicada de acuerdo a las hojas de ruta elaboradas.	
Vtas.	Chofer	Entregar en facturación las órdenes de entrega firmadas.	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:	

Orden de pedido y entrega



ORDEN DE PEDIDO

No.

NOMBRE _____

CANTIDAD	DETALLE	VALOR
TOTAL		

ELABORADO POR	RETIRADO POR



ORDEN DE ENTREGA

No.

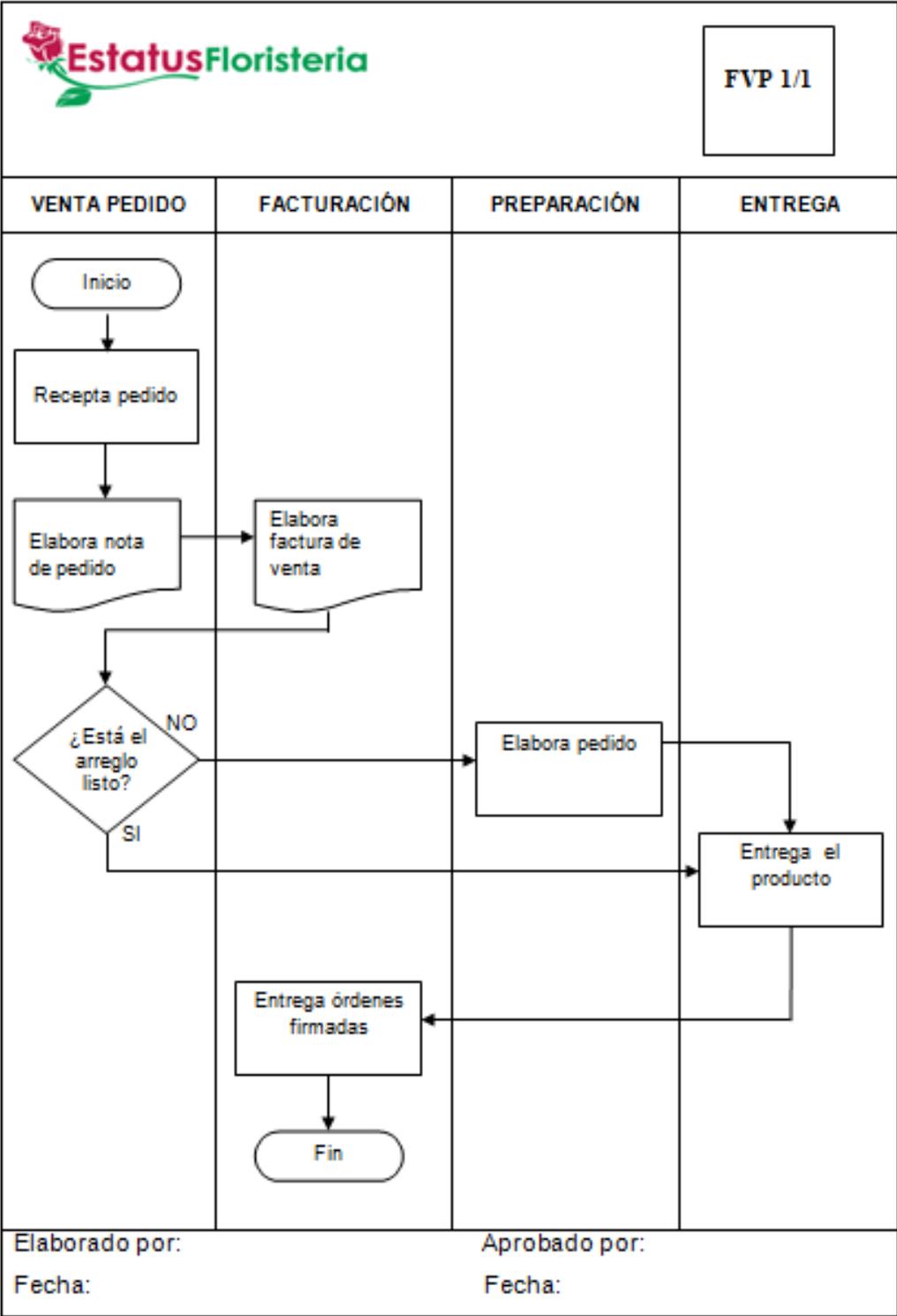
PRODUCTO
PARA
DIRECCIÓN
FECHA DE ENTREGA
HORA DE ENTREGA

RECIBÍ CONFORME

Fuente: Estatus Floristería

Elaborado por: Roberto Tashintuña

Flujograma del Procedimiento de Ventas a Pedido



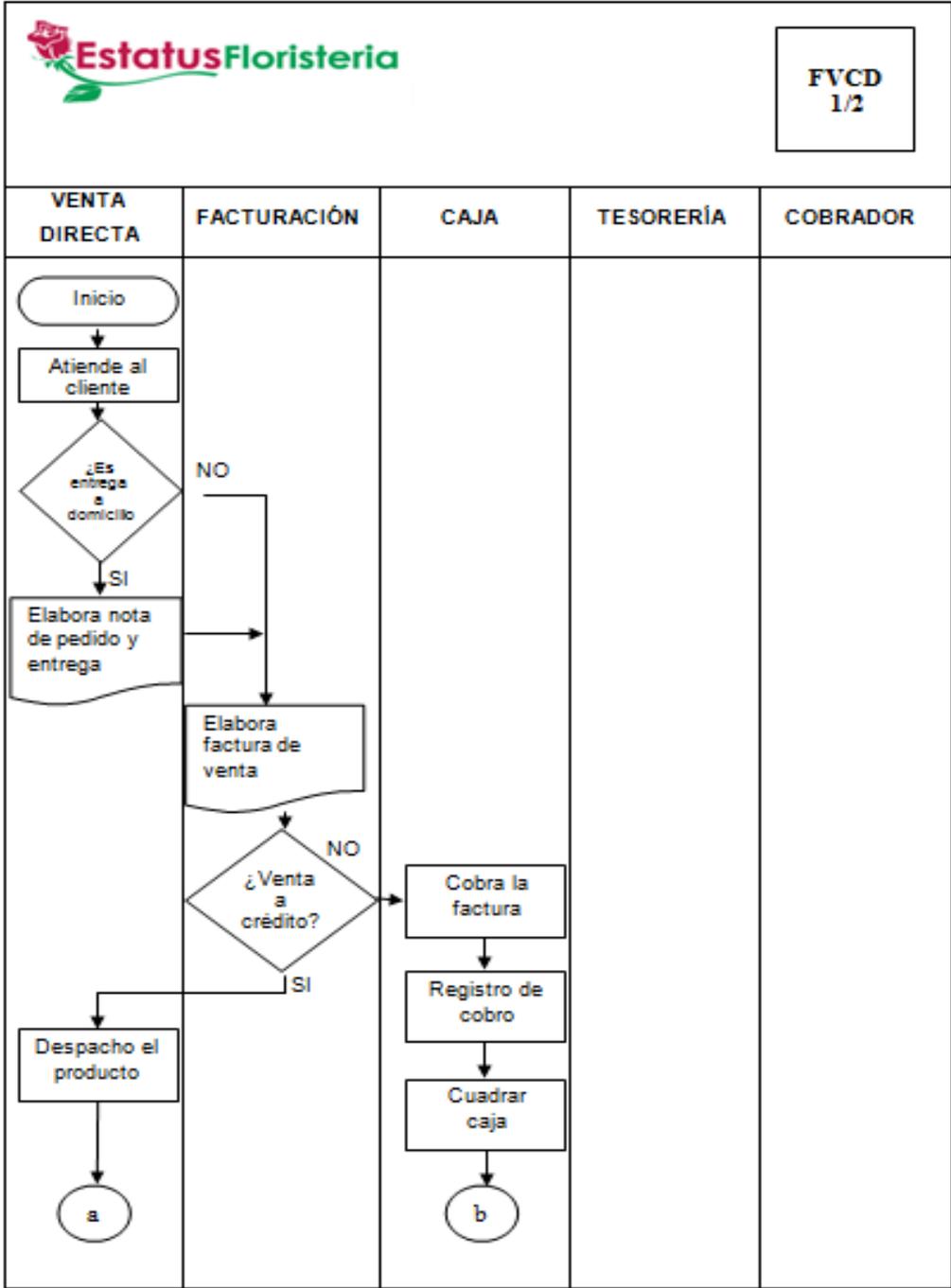


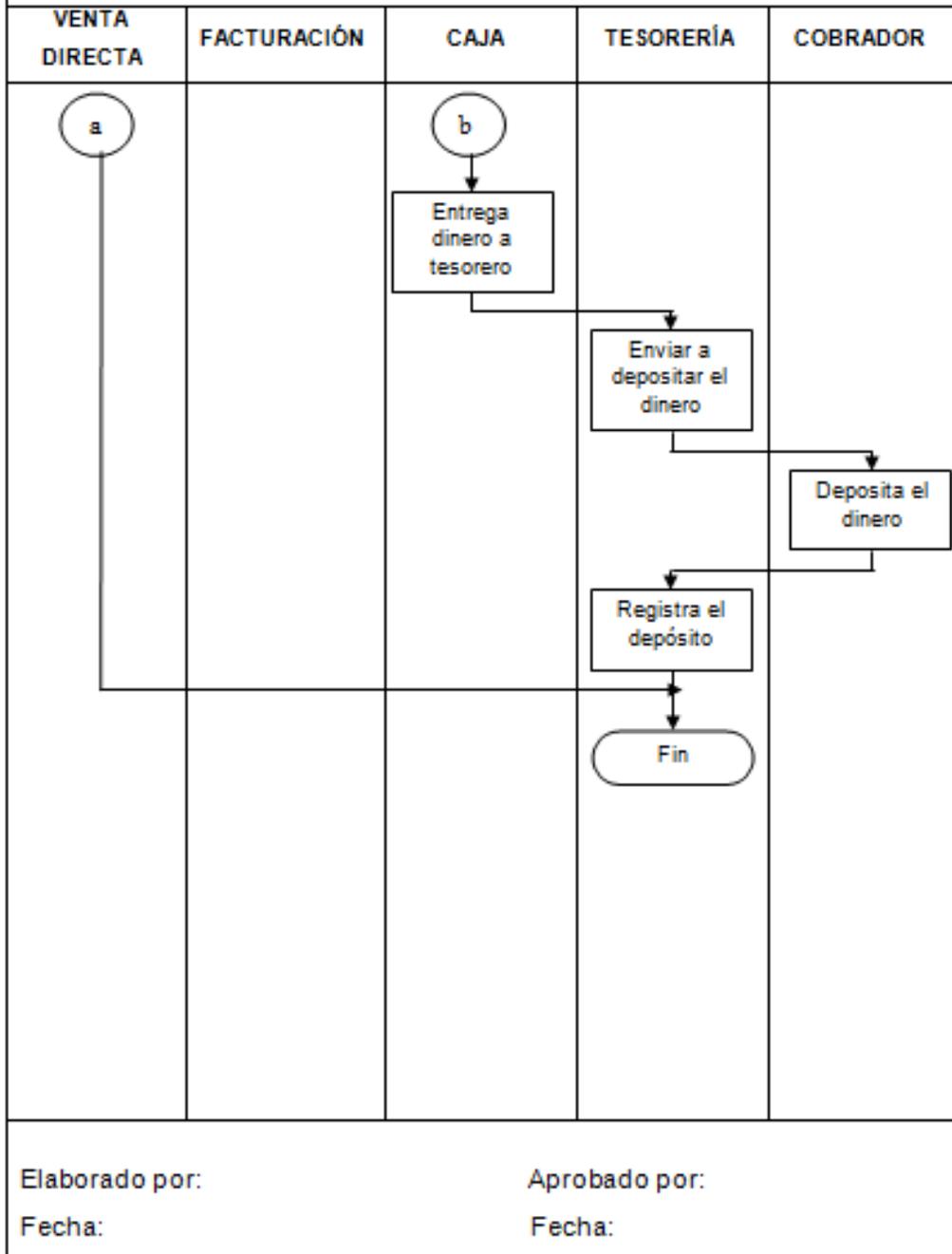
PVCD

**PROCEDIMIENTO DE VENTAS DIRECTAS E
INGRESOS DE COBROS POR VENTAS DIRECTAS**

Área	Responsable	Actividad	Doc.
Vtas.	Vendedor directo	Atender al cliente en el local, se despacha el arreglo floral si el cliente retira directamente, si el arreglo es enviado a domicilio se realiza una nota de pedido y entrega. Luego se envía la misma para la preparación y entrega respectiva.	
Vtas.	Facturador Jefe Administrativo Financiero	Realizar la factura correspondiente, si la venta es a crédito tomar datos adicionales como teléfonos fijo y celular, dirección exacta con referencias respectivas para el cobro. El crédito será aprobado por el Jefe Administrativo Financiero.	
Tesorería	Cajero	Cobrar y registrar el valor respectivo.	
Vtas.	Vendedor directo	Despachar el producto escogido por el cliente.	
Tesorería	Cajero	Al finalizar el día cuadrar la caja y entregar en Tesorería el dinero en efectivo, vouchers o en cheques.	
Admi. Financ.	Tesorero	Recibir el dinero en efectivo, vouchers o en cheques controlando las facturas emitidas en el día y enviar al siguiente día depositar.	
Tesorería	Cobrador	Depositar en el Banco el dinero indicado y entregar el comprobante de depósito en Tesorería.	
Admi. Financ	Tesorero	Preparar el comprobante de ingreso en el sistema y archivar documentos.	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:	

Flujograma del Procedimiento de ventas Directas e Ingresos de cobros por ventas directas





4.8. PROCESO DE COBROS

Alcance

Será aplicado para efectuar los cobros a los clientes que han cumplido el plazo establecido por la Gerencia Administrativa Financiera.

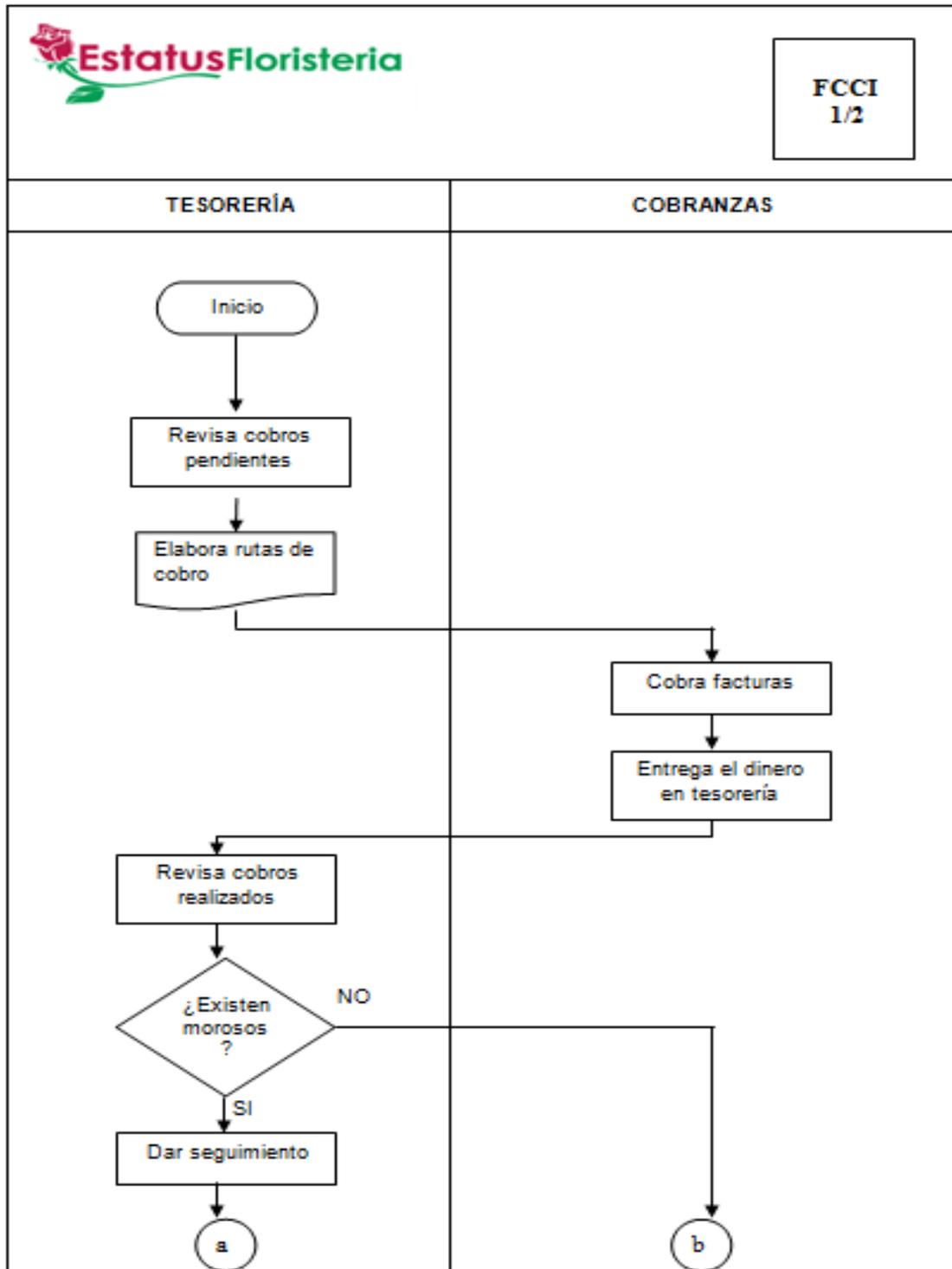
Políticas

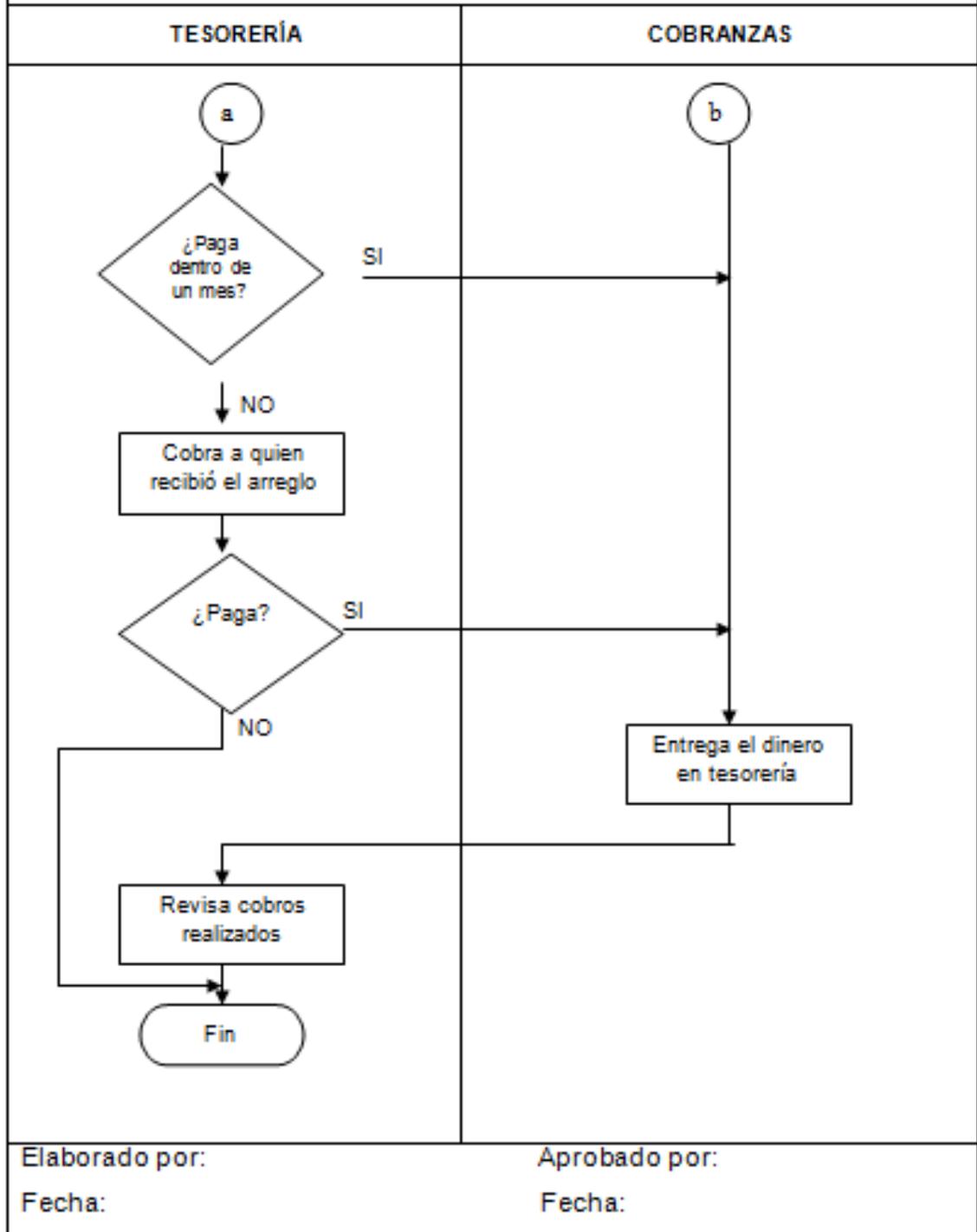
- Elaborar un informe de las cuentas por cobrar semanal, que será entregado al Departamento de Contabilidad para la correspondiente verificación.
- Cada semana es obligatorio emitir reportes de la cartera vencida de cuentas por cobrar, que será entregado al Contador.
- Los valores recaudados ya sea en efectivo, cheques o tarjetas de crédito serán depositados al día siguiente de haber sido cobrados.
- Elaboración del informe de las recaudaciones realizadas por el cobrador semanalmente, mismo que será entregado al Jefe Administrativo Financiero.
- Los cobros se realizará el mismo día del vencimiento de la factura, en caso que sea fin de semana o feriado, el cobro se lo hará el primer día hábil.
- Toda factura debe incluir su respectiva orden de entrega.
- Las facturas que se entregan a los clientes para ser pagadas posteriormente deben tener la firma, nombre y sello en la copia, como respaldo de que se la recibió.
- Si el cliente no cancela su deuda al transcurrir el plazo acordado, se llamará a cobrar a la persona a la que se ha entregado el pedido.

Procedimientos

			
PROCEDIMIENTO DE COBROS POR CRÉDITOS CONCEDIDOS E INGRESOS DE LOS MISMOS			FCCI 1/1
Área	Responsable	Actividad	Doc.
Adm. Financ.	Tesorero	Revisar la base de datos para verificar las facturas por cobrar que estén vencidas o por vencer.	
Adm. Financ.	Tesorero	Confirmar si es necesario el pago del cliente a través de llamadas telefónicas.	
Adm. Financ.	Tesorero	Preparar rutas de cobros y enviar al cobrador con las facturas.	
Tesorería	Cobrador	Acercarse puntualmente y con excelente presencia a la dirección indicada por el cliente, realizar el cobro, colocar el sello de la empresa y firmar la factura.	
Tesorería	Cobrador	Entregar en Tesorería el dinero cobrado sea en efectivo, cheques o vouchers y las facturas no cobradas explicando el motivo por el que no se realizó el cobro.	
Adm. Financ.	Tesorero	<p>Revisar las hojas de ruta para controlar el tiempo y el cumplimiento del trabajo del cobrador.</p> <p>Dar seguimiento a los clientes que se tardan en pagar, si al pasar un mes desde la fecha de vencimiento no se logra cobrar al cliente moroso se llamará a la persona que recibió el arreglo para obtener una respuesta de pago o localizar al deudor.</p> <p>Una vez recibido el dinero cobrado se enviará a depositar.</p>	
Tesorería	Cobrador	Depositar en el Banco el dinero indicado y entregar el comprobante de depósito en Tesorería.	
Adm. Financ.	Tesorero	Preparar el comprobante de ingreso en el sistema y archivar documentos.	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:	

Flujograma del Procedimiento de Cobros por créditos concedidos e ingresos de los mismos





CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Las malas prácticas en las aprobaciones de los créditos han ocasionado un número excesivo de cuentas incobrables.
2. La distribución del trabajo y la asignación de tareas de manera clara y concisa permiten que el personal realice sus actividades de manera rápida y evita duplicar funciones.
3. Las políticas establecidas por escrito evitan la ineficiencia e incertidumbre cuando llega el momento de tomar decisiones.
4. Los procedimientos que la empresa está utilizando para este rubro, no son los adecuados ya que la información no se encuentra actualizada, por lo que dificulta realizar una eficiente gestión en los cobros.
5. El no disponer de una persona específica en el área de ventas, conlleva que los créditos no sean autorizados correctamente, ocasionando una cartera vencida durante mucho tiempo
6. El vencimiento en la cuenta se ven dificultados por la morosidad que existe, ya que no se cumple con el tiempo establecido para el pago.
7. Los procedimientos inadecuados en las cuentas por cobrar y las ventas, no han permitido trabajar eficiente a la empresa ya que la información que se genera en estos rubros no son confiables, para tomar una decisión correcta.

8. Debido a la falta de un Manual de Procedimientos de Cuentas por Cobrar se pierde demasiado tiempo en el desarrollo de las actividades normales de la empresa y a futuro se verá afectada en la situación económica, por no tomar decisiones acertadas.

5.2. Recomendaciones

1. Verificar las condiciones del cliente para conceder un crédito, el cual debe ser previamente aprobado por la Gerencia General.
2. Elaborar planificaciones mensuales asignando tareas claras y concisas en cada área, de esta manera se trabajará con un objetivo específico y evitará duplicar funciones.
3. Establecer políticas claras por escrito y emitir un reglamento interno legalmente autorizado, así se evitarán conflictos laborales.
4. Emitir periódicamente reportes de cuentas por cobrar para conocer la situación de la empresa, mismo que permitirá tomar decisiones oportunas al momento de conceder nuevos créditos a clientes que se encuentren al día en sus pagos.
5. La empresa debería contar con una persona específica en el área de ventas, el mismo que autorizara el crédito, verificando que el cliente se encuentre al día con sus pagos.
6. Formular estrategias y políticas acertadas, que permitirán a los clientes tener una mejor facilidad de pago evitando a la empresa el vencimiento de la cartera.

7. En el desarrollo de este informe se han diseñado procedimientos y controles claros relacionados con las cuentas por cobrar, la organización deberá aplicar eficientemente el manual de procedimientos.
8. Implementar un Manual de Procedimientos para el Control de Cuentas por Cobrar, así se optimizarán recursos y se producirá con eficiencia las diferentes actividades comerciales de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

1. **AMAT, A. Erizbel E., LARA, Z. María L., GARCÍA, O. Maydelin., CURBELO, T. Irenio., VALDÉZ, M. Lázara., HERNÁNDEZ, A. Yanelis.** CONTABILIDAD Y FINANZAS, El Control Interno en la economía empresarial, Cuba, Revista Gestipolis, Pgs. Año 2009.
2. **AULESTIA, Hernán.** Guía Metodológica, Elaboración de Plan de Tesis. UTE. Primera Edición 1995. Quito - Ecuador.
3. **BARAJAS, M. Jorge.** ADMINISTRACIÓN, Quito- Ecuador, Curso introductorio a la Administración. Año 1990.
4. **BERNAL T, Cesar A.** Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación, México, 2006.
5. **BRAVO, V. Mercedes.** Quito, Contabilidad General, Ed., 10. Año 2010.
6. **CHIAVENATO, Idalberto.** Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill. Pág. 7, 17, y 18.
7. **DURAN, B. Enrique.** Universia Bussiness Review , El diseño de Un modelo integrado sobre control interno, edición 4. Año 2004.
8. **ESCOBAR, Jorge.** Estructuras y Flujogramas paso a paso. Proyectos Editoriales. Editorial Radmandí. Primera Edición. 1999. Bogotá – Colombia.
9. **GUAJARDO C. Gerardo.** Cuentas y Documentos por Cobrar. Mc Graw Hill, Capitulo 9. Año 2008.
10. **HORNGREN Y HARRISON.** Contabilidad. Edición Prentice – Hall Hispano América. México.

11. **KOONTZ, Harold – WEIHRICH, Heinz.** Elementos de Administración. McGraw-Hill. Pág. 4.
12. **LEONARD D. GOODSTEIN, TIMOTHY M. NOLAN, J. WILLIAM PFEIFFER.** Planeación Estratégica Aplicada, Colombia, Mc Graw Hill. 1997.
13. **MALDONADO, E. Milton.** Control Interno para Administradores Principiantes, Quito, ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTROL, Volumen 13. Año 1992.
14. **RODRÍGUEZ, V. Joaquín.** Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa, México. Edición 2, Año 2009.
15. **TROYA, J. Alfonso.** La Planeación Estratégica en la Empresa Ecuatoriana, Corporación Editora Nacional. Año 2009.
16. **VAZCONEZ A, Jose Vicente.** Contabilidad General para el siglo XXI. Tercera Edición. Imprenta Mariscal. 2004. Quito – Ecuador.
17. **VILLALBA, Carlos.** Metodología de la Investigación Científica. Sur Editores, Quito – Ecuador, 2003.
18. **ZAPATA, S. Pedro.** CONTABILIDAD GENERAL, Edición 5. Año 2008.

NORMAS Y REGLAMENTOS

1. SRI Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Editorial Ediciones Legales, actualizado 2011.
2. Ley de Compañías, Editorial Ediciones Legales, actualizado 2011.
3. REGLAMENTO de Comprobantes de Venta, retención y otros documentos complementarios. R.O. 247, 30 de julio del 2010.

ANEXOS

ESTATUS FLORISTERIA						
Fecha: 04 - Septiembre - 2012						
Puesto de Trabajo: Contador General						
La presente encuesta sirve para determinar el manejo adecuado de las Cuentas por Cobrar. La información obtenida a través de esta encuesta permitirá desarrollar un Manual de Procedimientos de esta cuenta importante para la empresa.						
INSTRUCCIONES						
1.- Complete la presente encuesta						
2.- Responder las preguntas tome en cuenta las escalas detalladas a continuación:						
N°	PREGUNTAS	ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni des acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1)	Es necesario un Manual de Procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar?					
2)	Las formas de pago que la empresa otorga a sus clientes son las adecuadas?					
3)	Los días de crédito que se otorga a los clientes son favorables?					
4)	Estoy de acuerdo con las políticas de la institución?					
5)	Los datos que proporciona el cliente para el cobro de la factura son los apropiados?.					
6)	El tipo de control o seguimiento a llevarse en los días de cobros son los adecuados?					
7)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con tarjeta de crédito?					
8)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con transferencia bancaria?					
9)	Cuando el cliente realiza abonos a su cuenta, el seguimiento o control es el adecuado?					
10)	Para conceder crédito se verifica que cliente se encuentran al día con sus pagos?					
11)	El sistema contable es el adecuado para la empresa?					
12)	Se realiza un control diario entre lo contabilizado y lo cobrado?	SI			NO	
13)	Cuenta la empresa con una persona específica que concede los créditos a los clientes?	SI			NO	

ESTATUS FLORISTERIA

Fecha: 04 - Septiembre - 2012

Puesto de Trabajo: Auxiliar Contable

La presente encuesta sirve para determinar el manejo adecuado de las Cuentas por Cobrar. La información obtenida a través de esta encuesta permitirá desarrollar un Manual de Procedimientos de esta cuenta importante para la empresa.

INSTRUCCIONES

1.- Complete la presente encuesta

2.- Responder las preguntas tome en cuenta las escalas detalladas a continuación:

Nº	PREGUNTAS	ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1)	Es necesario un Manual de Procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar?					
2)	Las formas de pago que la empresa otorga a sus clientes son las adecuadas?					
3)	Los días de crédito que se otorga a los clientes son favorables?					
4)	Estoy de acuerdo con las políticas de la institución?					
5)	Los datos que proporciona el cliente para el cobro de la factura son los apropiados?.					
6)	El tipo de control o seguimiento a llevarse en los días de cobros son los adecuados?					
7)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con tarjeta de crédito?					
8)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con transferencia bancaria?					
9)	Cuando el cliente realiza abonos a su cuenta, el seguimiento o control es el adecuado?					
10)	Para conceder crédito se verifica que cliente se encuentran al día con sus pagos?					
11)	El sistema contable es el adecuado para la empresa?					
12)	Se realiza un control diario entre lo contabilizado y lo cobrado?	SI			NO	
13)	Cuenta la empresa con una persona específica que concede los créditos a los clientes?	SI			NO	

ESTATUS FLORISTERIA

Fecha: 04 - Septiembre - 2012

Puesto de Trabajo: Asistente de Ventas

La presente encuesta sirve para determinar el manejo adecuado de las Cuentas por Cobrar. La información obtenida a través de esta encuesta permitirá desarrollar un Manual de Procedimientos de esta cuenta importante para la empresa.

INSTRUCCIONES

1.- Complete la presente encuesta

2.- Responder las preguntas tome en cuenta las escalas detalladas a continuación:

Nº	PREGUNTAS	ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1)	Es necesario un Manual de Procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar?					
2)	Las formas de pago que la empresa otorga a sus clientes son las adecuadas?					
3)	Los días de crédito que se otorga a los clientes son favorables?					
4)	Estoy de acuerdo con las políticas de la institución?					
5)	Los datos que proporciona el cliente para el cobro de la factura son los apropiados?.					
6)	El tipo de control o seguimiento a llevarse en los días de cobros son los adecuados?					
7)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con tarjeta de crédito?					
8)	La persona designada para el cobro conoce el procedimiento a seguir cuando el pago es con transferencia bancaria?					
9)	Cuando el cliente realiza abonos a su cuenta, el seguimiento o control es el adecuado?					
10)	Para conceder crédito se verifica que cliente se encuentran al día con sus pagos?					
11)	El sistema contable es el adecuado para la empresa?					
12)	Se realiza un control diario entre lo contabilizado y lo cobrado?	SI			NO	
13)	Cuenta la empresa con una persona específica que concede los créditos a los clientes?	SI			NO	

ESTATUS FLORISTERIA

Fecha: 04-Septiembre-2012

Cargo: Gerente General

ENTREVISTA

1. ¿Cuándo se forma la floristería?
2. ¿Describa una pequeña reseña histórica de la empresa?
3. ¿Cuáles fueron los problemas que ocasionaron cambiar el nombre comercial?
4. ¿Cuál es el procedimiento que los clientes realizan en sus compras mediante la pagina web y sus formas de pago?
5. ¿Cuál es la misión, visión y objetivo de la empresa?
6. ¿Cuáles son las estrategias y valores corporativos?
7. ¿Cuál es el giro del negocio?
8. ¿Cuál es su canal de distribución?
9. ¿Cuáles son sus principales clientes?
10. ¿Cómo está conformada la estructura orgánica de la florería?
11. ¿Cuáles son las principales funciones que realiza cada departamento?
12. ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades (FODA) según el giro del negocio?
13. ¿Qué tipo de sistema contable utiliza la empresa?
14. ¿Cuáles son los principales módulos contables que utiliza?
15. ¿Cuenta con un manual de procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar?
16. ¿Cuál es el procedimiento a seguirse en las ventas?
17. ¿Cuál es el procedimiento para emitir la factura?
18. ¿Cuál es el procedimiento para el control de las Cuentas por Cobrar?
19. ¿Cómo se realizan los cobros a los clientes?
20. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos en el Control de las Cuentas por Cobrar, la empresa aprovechara adecuadamente este rubro?

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 1709017626001
 RAZON SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA
 IMPUESTO: Impuesto a la Renta Personas Naturales
 PERIODO FISCAL: 01-2011 (mm/yyyy)

CAMPO	DESCRIPCION	VALOR
031	ORIGINAL - SUSTITUTIVA -----	ORIGINAL
102	AÑO FISCAL -----	2011
198	No. ID SUJETO PASIVO / REPRESENTANTE LEGAL -----	1709017626
199	No. RUC CONTADOR -----	1791729587001
201	RUC -----	1709017626001
202	RAZÓN SOCIAL -----	ALOBUELA MUZO MARIA ES
311	Caja, bancos -----	1,818.46
315	Cuentas y documentos por cobrar clientes no relacionados locales / Corrient	11,779.86
317	Otras cuentas y documentos por cobrar de relacionados locales / Corriente	112.56
321	Provisión cuentas incobrables - Activo Corriente -----	314.71
323	Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA) -----	4,063.74
323	Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Renta) -----	1,790.20
333	Inventario de productos terminados y mercaderías en almacén -----	19,684.86
332	Otros activos corrientes -----	200.00
339	TOTAL ACTIVO CORRIENTE -----	39,134.97
343	Muebles y enseres -----	2,325.00
344	Maquinaria, equipo e instalaciones -----	7,688.73
346	Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil -----	60,437.32
348	Depreciación acumulada activo fijo -----	38,677.89
369	TOTAL ACTIVOS FIJOS -----	31,773.16
399	TOTAL DEL ACTIVO -----	70,908.13
413	Cuentas y documentos por pagar a proveedores no relacionados locales / Corr	49,631.68
419	Otras cuentas y documentos por pagara relacionados locales / Corriente --	520.47
421	Otras cuentas y documentos por pagara no relacionados locales / Corriente	2,959.60
428	Provisiones -----	1,464.71
439	TOTAL PASIVO CORRIENTE -----	54,576.46
443	Cuentas y documentos por pagar a proveedores no relacionados locales / Larg	27,678.92
445	Obligaciones con instituciones financieras locales / Largo plazo -----	6,203.69
469	TOTAL PASIVO LARGO PLAZO -----	33,882.61
499	TOTAL DEL PASIVO -----	88,459.07
541	Ingresos - Sueldos, salarios, indemnizaciones y otros ingresos líquidos del	6,000.00
541	Renta imponible - Sueldos, salarios, indemnizaciones y otros ingresos líqui	6,000.00
599	SUBTOTAL BASE GRAVADA -----	6,000.00
599	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----	70,908.13
601	Ventas netas locales gravadas con tarifa 12% -----	140,059.79
699	TOTAL INGRESOS -----	140,059.79
701	Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo -----	26,056.28
702	Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo -----	74,167.15
705	Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo -----	19,684.86
716	Gasto - Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gr	36,811.53
718	Gasto - Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no	5,001.82
720	Gasto - Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva) -----	7,685.38
722	Gasto - Honorarios profesionales y dietas -----	2,949.86
726	Gasto - Arrendamiento de inmuebles -----	6,000.00
730	Gasto - Combustibles -----	3,180.21

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 1709017626001
 RAZON SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA
 IMPUESTO: Impuesto a la Renta Personas Naturales
 PERIODO FISCAL: 01-01-2011 (dd/mm/yyyy)

CAMPO	DESCRIPCION	VALOR
734	Gasto - Suministros y materiales -----	2,749.69
742	Provisiones para cuentas incobrables -----	117.80
754	Gasto - Intereses bancarios / Local -----	978.25
758	Gasto - Intereses pagados a terceros relacionados / Local -----	495.80
776	Impuestos, contribuciones y otros -----	147.24
778	Gasto - Gastos de viaje -----	8.46
780	IVA que se carga al gasto -----	2.73
784	Gasto - Depreciación no acelerada de activos fijos -----	10,050.46
788	Gasto - Servicios públicos -----	8,034.56
797	TOTAL COSTO -----	80,538.57
	TOTAL GASTO -----	84,213.79
	TOTAL COSTOS Y GASTOS -----	164,752.36
802	PÉRDIDA DEL EJERCICIO -----	24,692.57
807	Gastos no deducibles locales -----	495.80
829	PÉRDIDA -----	24,196.77
832	Base imponible gravada -----	6,000.00
846	Retenciones en la fuente que le realizaron en el ejercicio fiscal -----	1,265.06
849	Anticipo de Impuesto a la Renta pagado por espectáculos públicos -----	525.14
869	SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE -----	1,790.20
904	MULTA -----	140.06
905	MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO -----	140.06
921	FORMA DE PAGO -----	Otras Formas de Pago
922	BANCO -----	RED BANCARIA
999	TOTAL PAGADO -----	140.06

 Firma Representante Legal

C.I. 1709017626

 Firma Contador (a)

C.I. 1791729587001

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 1709017626001
 RAZON SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA
 IMPUESTO: Impuesto al Valor Agregado
 PERIODO FISCAL: 12/2012 (mm/yyyy)

CAMPO	DESCRIPCION	VALOR
031	ORIGINAL - SUSTITUTIVA -----	ORIGINAL
101	MES -----	DICIEMBRE
102	AÑO -----	2012
198	No. ID REPRESENTANTE LEGAL -----	1709017626
199	RUC CONTADOR -----	1713281705001
201	RUC -----	1709017626001
202	RAZÓN SOCIAL -----	ALOBUELA MUZO MARIA ES
401	Valor bruto - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	10,885.54
409	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - VALOR BRUTO -----	10,885.54
411	Valor neto - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12% -	10,885.54
419	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - VALOR NETO -----	10,885.54
481	Impuesto generado - Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa	1,306.26
483	TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES - IMPUESTO GENERADO -----	1,306.26
480	TOTAL TRANSFERENCIAS GRAVADAS 12% A CONTADO ESTE MES -----	10,885.54
482	TOTAL IMPUESTO GENERADO -----	1,306.26
484	Impuesto a liquidar este mes -----	1,306.26
499	TOTAL IMPUESTO A LIQUIDAR EN ESTE MES -----	1,306.26
501	Valor bruto - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa	4,388.61
507	Valor bruto - Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa	477.10
509	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - VALOR BRUTO -----	4,865.71
511	Valor neto - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa	4,388.61
517	Valor neto - Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa	477.10
519	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - VALOR NETO -----	4,865.71
521	Impuesto generado - Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados	526.63
529	TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS - IMPUESTO GENERADO -----	526.63
553	Factor de proporcionalidad para crédito tributario -----	1.0000
554	CRÉDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE PERÍODO -----	526.63
601	Impuesto causado -----	779.63
609	Retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas en este periodo	287.07
619	SUBTOTAL A PAGAR -----	492.56
699	TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR PERCEPCIÓN -----	492.56
721	Retención del 30% -----	53.10
722	Retención del 70% -----	35.28
725	Retención del 100% -----	60.00
799	TOTAL DE RETENCIÓN DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO -----	148.38
859	TOTAL CONSOLIDADO DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (699+799) -----	640.94
902	TOTAL IMPUESTO A PAGAR -----	640.94
903	INTERESES POR MORA -----	6.54
904	MULTAS -----	19.23
905	MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO -----	666.71
921	FORMA DE PAGO -----	Otras Formas de Pago
922	BANCO -----	RED BANCARIA
999	TOTAL PAGADO -----	666.71

FORMULARIO 104 DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

No. FORMULARIO

62152316

Resolución No.

NAC-DGERCGC11-00425

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

MES 101 12 AÑO 102 2012

(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA 031 0

No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO

RUC 201 1709017626001 202 ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA

RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA

	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado
	(Valor Bruto - N/C)		
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	401 10,885.54	411 10,885.54	421 1,306.26
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 12%	402 0	412 0	422 0
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	403 0	413 0	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	404 0	414 0	
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	405 0	415 0	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	406 0	416 0	
Exportaciones de bienes	407 0	417 0	
Exportaciones de servicios	408 0	418 0	
TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES	409 10,885.54	419 10,885.54	429 1,306.26
Transferencias no objeto o exentas de IVA		431 0	
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		432 0	
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		433 0	443 0
Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)		434 0	444 0

LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES

Total transferencias gravadas 12% a contado este mes	Total transferencias gravadas 12% a crédito este mes	Total impuesto generado (Trasládese campo 429)	Impuesto a liquidar del mes anterior (Campo 485 período ant.)	Impuesto a liquidar en este mes (Min. 12% campo 480)	Impuesto a liquidar en el próximo mes (482 - 484)	Total impuesto a liquidar en este mes (483 + 484)
480 10,885.54	481 0	482 1,306.26	483 0	484 1,306.26	485 0	499 1,306.26

RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERIODO QUE DECLARA

	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado
	(Valor Bruto - N/C)		
Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	501 4,388.61	511 4,388.61	521 526.63
Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	502 0	512 0	522 0
Otras adquisiciones y pagos gravados tarifa 12% (sin derecho a crédito tributario)	503 0	513 0	523 0
Importaciones de bienes (excluye activos fijos) gravados tarifa 12%	504 0	514 0	524 0
Importaciones de activos fijos gravados tarifa 12%	505 0	515 0	525 0
Importaciones de bienes (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	506 0	516 0	
Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	507 477.1	517 477.1	
Adquisiciones realizadas a contribuyentes RISE		518 0	
TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS	509 4,865.71	519 4,865.71	529 526.63

Adquisiciones no objeto de IVA		531	<input type="text" value="0"/>
Adquisiciones exentas del pago de IVA		532	<input type="text" value="0"/>
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		533	<input type="text" value="0"/>
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		534	<input type="text" value="0"/> 544 <input type="text" value="0"/>
Pagos netos por reembolso como intermediario (informativo)		535	<input type="text" value="0"/> 545 <input type="text" value="0"/>
Factor de proporcionalidad para crédito tributario	$(411 + 412 + 415 + 416 + 417 + 418) / 419$	553	<input type="text" value="1"/>
Crédito tributario aplicable en este período (De acuerdo al Factor de Proporcionalidad o a su Contabilidad)	$(521 + 522 + 524 + 525) \times 553$	554	<input type="text" value="526.63"/>
RESUMEN IMPOSITIVO: AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO			
Impuesto causado (Si 499 - 554 es mayor que cero)		601	<input type="text" value="779.63"/>
Crédito tributario aplicable en este período (Si 499 - 554 es menor que cero)		602	<input type="text" value="0"/>
(-) Saldo crédito Por adquisiciones e importaciones (Traslade el campo 615 de la declaración del período anterior)		605	<input type="text" value="0"/>
tributario del Por retenciones en la fuente de IVA que le han sido			
mes anterior efectuadas (Traslade el campo 617 de la declaración del período anterior)		607	<input type="text" value="0"/>
(-) Retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas en este período		609	<input type="text" value="287.07"/>
Ajuste por IVA devuelto e IVA rechazado imputable al crédito tributario en el mes		611	<input type="text" value="0"/>
Ajuste por IVA devuelto por otras Instituciones del Sector Público imputable al crédito tributario en el mes		613	<input type="text" value="0"/>
Saldo crédito tributario para el próximo mes / Por adquisiciones e importaciones		615	<input type="text" value="0"/>
Saldo crédito tributario para el próximo mes / Por retenciones en la fuente de IVA que le han sido efectuadas		617	<input type="text" value="0"/>
SUBTOTAL A PAGAR	(Si 601 - 602 - 605 - 607 - 609 + 611 + 613 es mayor que 0)	619	<input type="text" value="492.56"/>
IVA presuntivo del salas de juego (bingo mecánicos) y otros juegos de azar		621	<input type="text" value="0"/>
TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR PERCEPCIÓN		(619 + 621)	<input type="text" value="492.56"/>
AGENTE DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO			
Retención del 30%		721	<input type="text" value="53.1"/>
Retención del 70%		723	<input type="text" value="35.28"/>
Retención del 100%		725	<input type="text" value="60"/>
TOTAL IMPUESTO A PAGAR POR RETENCIÓN		(721 + 723 + 725)	<input type="text" value="148.38"/>
TOTAL CONSOLIDADO DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO		(699 + 799)	<input type="text" value="640.94"/>
Pago previo (Informativo)		890	<input type="text" value="0"/>
DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)			
Interés	897 <input type="text" value="0"/>	Impuesto	898 <input type="text" value="0"/>
		Multa	899 <input type="text" value="0"/>
PAGO DIRECTO EN CUENTA ÚNICA DEL TESORO NACIONAL	(Uso exclusivo para Instituciones y Empresas del sector Público autorizadas)	880	<input type="text" value="0"/>
VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)			
Total impuesto a pagar		(859 - 898)	<input type="text" value="640.94"/>
Interés por mora		903	<input type="text" value="6.54"/>
Multa		904	<input type="text" value="19.23"/>
TOTAL PAGADO		999	<input type="text" value="666.71"/>
Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago		905	<input type="text" value="666.71"/>
Mediante compensaciones		906	<input type="text" value="0"/>
			<input type="text" value="0"/>

Mediante notas de crédito

907

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES

DETALLE DE NOTAS DE

N/C No. 908

N/C No. 910

N/C No. 912

CRÉDITO DESMATERIALIZADAS

Valor USD 909

Valor USD 911

Valor USD 913

Valor USD 915

DETALLE DE COMPENSACIONES

Resolución No. 916

Resolución No. 918

Valor USD 917

Valor USD 919

Declaro que los datos proporcionados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 101 de la L.O.R.T.I.)

No. ID SUJETO PASIVO / REP. LEGAL 198

RUC CONTADOR 199

FORMA DE PAGO 921

BANCO 922

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente
Numero Serial: 870710378071
Fecha Recaudacion: 08/02/2013



**TALÓN RESUMEN DE ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE DE
IMPUESTO A LA RENTA POR OTROS CONCEPTOS
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS - RIG**

RAZÓN SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA

RUC: 1709017626001

Certifico que la información contenida en el medio magnético adjunto al presente de Anexo de Compras y Retenciones en la fuente de Impuestos a la Renta por Otros Conceptos para el período 12-2012, es fiel reflejo del siguiente reporte:

RESUMEN DE RETENCIONES -- RETENCION EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA				
Cód.	Concepto de Retención	No. Registros	Base Imponible	Valor Retenido
308	SERVICIOS ENTRE SOCIEDADES	3	440,00	8,80
312	TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES DE NATURALEZA CORPORAL	35	3.247,97	32,51
320	ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	1	500,00	40,00
332	OTRAS COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS NO SUJETAS A RETENCIÓN	23	677,74	0,00
TOTAL		62	4.865,71	81,31

Total de Comprobantes de Venta excepto N/C y N/D	62
Total de Notas de Crédito	0
Total de Notas de Débito	0
Total de Comprobantes de Reembolsos de Gastos excepto N/C y N/D de Reembolsos de Gastos	0
Total de Notas de Crédito de Reembolsos de Gastos	0
Total de Notas de Débito de Reembolsos de Gastos	0

Declaro que los datos contenidos en este anexo son verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el Art. 101 de la Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Firma del Contador

1713281705001

Firma del Representante Legal

1709017626

El talón resumen generado por el DIMM no significa que el archivo se encuentre presentado y cargado en el SRI.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

RUC: 1709017626001
 RAZON SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA
 IMPUESTO: Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta
 PERIODO FISCAL: 12/2012 (mm/yyyy)

CAMPO	DESCRIPCION	VALOR
031	ORIGINAL - SUSTITUTIVA -----	ORIGINAL
101	MES FISCAL -----	DICIEMBRE
102	AÑO FISCAL -----	2012
198	No. ID SUJETO PASIVO / REPRESENTANTE LEGAL -----	1709017626
199	No. RUC CONTADOR -----	1713281705001
201	RUC -----	1709017626001
202	RAZÓN SOCIAL / APELLIDOS Y NOMBRES -----	ALOBUELA MUZO MARIA ES
302	Base imponible - En relación de dependencia que supera o no la base gravada -----	2,966.97
308	Base imponible - Servicios / Entre sociedades -----	440.00
312	Base imponible - Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal -	3,247.97
320	Base imponible - Arrendamiento / Bienes inmuebles -----	500.00
332	Base imponible - Pagos de bienes o servicios no sujetos a retención -----	677.74
	SUBTOTAL BASE IMPONIBLE DE OPERACIONES EFECTUADAS EN EL PAÍS -----	7,832.68
358	Valor retenido - Servicios / Entre sociedades -----	8.80
362	Valor retenido - Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal -	32.48
370	Valor retenido - Arrendamiento / Bienes inmuebles -----	40.00
399	SUBTOTAL VALOR RETENIDO DE OPERACIONES EFECTUADAS EN EL PAÍS -----	81.28
499	TOTAL DE RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA -----	81.28
902	TOTAL IMPUESTO A PAGAR -----	81.28
903	INTERESES POR MORA -----	0.83
904	MULTA -----	2.44
905	MEDIANTE CHEQUE, DÉBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO -----	84.55
921	FORMA DE PAGO -----	Otras Formas de Pago
922	BANCO -----	RED BANCARIA
999	TOTAL PAGADO -----	84.55

Firma Representante Legal

Firma Contador (a)

C.I. 1709017626

C.I. 1713281705001

FORMULARIO 103 DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA No. FORMULARIO 62152239

Resolución No.
NAC-DGERCGG12-00671

100 IDENTIFICACION DE LA DECLARACION

MES 101 12 AÑO 102 2012 (O)ORIGINAL - (S)SUSTITUTIVA 031 0 No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104

200 IDENTIFICACION DEL SUJETO PASIVO (AGENTE DE RETENCION)

RUC 201 1709017626001 202 ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA

DETALLE DE PAGOS Y RETENCION POR IMPUESTO A LA RENTA POR PAGOS EFECTUADOS EN EL PAIS

	Base Imponible	Valor Retenido
En relación de dependencia que supera o no la base gravada	302 2,966.97	352 0
Honorarios profesionales	303 0	353 0
Predomina el intelecto	304 0	354 0
Servicios	307 0	357 0
Predomina mano de obra	308 440	358 8.8
Entre sociedades	309 0	359 0
Publicidad y comunicación	310 0	360 0
Transporte privado de pasajeros o servicio público o privado de carga	311 0	361 0
Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal	312 3,247.97	362 32.48
Mercantil	319 0	369 0
Arrendamiento	320 500	370 40
Bienes inmuebles	321 0	371 0
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	322 0	372 0
Rendimientos financieros	323 0	373 0
Dividendos	324 0	374 0
Loterías, rifas, apuestas y similares	325 0	375 0
Venta de	327 0	377 0
A comercializadoras	326 0	376 0
combustibles	328 0	378 0
A distribuidores	329 0	379 0
Compra local de banano a productor	510 0	329 0
No. Cajas transferidas	510	329
Impuesto a la actividad bananera Productor - Exportador	520 0	330 0
No. Cajas transferidas	520	330
Pagos de bienes o servicios no sujetos a retención	332 677.74	
Aplicables el 1%	340 0	390 0
Aplicables el 2%	341 0	391 0
Otras retenciones	342 0	392 0
Aplicables el 8%	343 0	393 0
Aplicable a la tarifa de Impuesto a la Renta prevista para sociedades	344 0	394 0
Aplicables a otros porcentajes	345 0	395 0
SUBTOTAL OPERACIONES EFECTUADAS EN EL PAIS	349 7,832.68	399 81.28

POR PAGOS AL EXTERIOR

Con convenio de doble tributación	401 0	451 0
Intereses por financiamiento de proveedores externos	403 0	453 0
Sin convenio	405 0	455 0
Intereses de créditos externos	406 0	456 0

de doble				
tributación	Dividendos	407	0	457
	Otros conceptos	421	0	471
Pagos al exterior no sujetos a retención		427	0	
SUBTOTAL OPERACIONES EFECTUADAS CON EL EXTERIOR		429	0	498

TOTAL DE RETENCIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA (399 + 498) 499 **81.28**

Pago previo (Informativo) 890 0

DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)

Interés 897 0 Impuesto 898 0 Multa 899 0

PAGO DIRECTO EN CUENTA ÚNICA DEL TESORO NACIONAL (Uso exclusivo para Instituciones y Empresas del Sector Público autorizadas) 880 0

VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)

TOTAL IMPUESTO A PAGAR (499 - 898) 902 **81.28**

Interés por mora 903 0.83

Multas 904 2.44

TOTAL PAGADO 999 **84.55**

Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago 905 84.55

Mediante Notas de Crédito 907 0

DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES

N/C No.	908	N/C No.	910	N/C No.	912	CRÉDITO DESMATERIALIZADAS
Valor USD	909	Valor USD	911	Valor USD	913	Valor USD
	0		0		0	915 0

DETALLE DE NOTAS DE

Declaro que los datos proporcionados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 101 de la L.R.T.I.)

No. ID SUJETO PASIVO / REP. LEGAL 198 1709017626 RUC CONTADOR 199 1713281705001

FORMA DE PAGO 921 no existe dato
BANCO 922 RED BANCARIA

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente
Numero Serial: 870710377319
Fecha Recaudacion: 08/02/2013



CREADORES DEL SERVICIO
A DOMICILIO



PERSONA NATURAL OBLIGADA
A LLEVAR CONTABILIDAD

María Esperanza Albuéla Muzo
FLORISTERIA ESTATUS
R. U. C. 1709017626001

FACTURA 001-001

N° 000026300

AUT. SRI: 1111111229

ARREGLOS FLORALES Y DECORACION DE TODO TIPO DE EVENTOS SOCIALES

Roca E9-82 y Tamayo - Sector U. Católica - Telfs.: 2223 538 - 2546 503 - 2234 781 - 2908 783

Cel.: 099 705 724 • Aceptamos tarjetas de crédito y crédito personal

Visite Nuestra Página: www.estatusfloristeria.com

CLIENTE: SERTECPET S.A. FECHA: 02/07/2012
 DIRECCION: AV. ELOY ALFARO N37-25 Y JOSE CORREA TELF.: 2257626
 R.U.C. 1791263308001 Solicitado por: NATALI VARELA Contado: Crédito: Abono: _____ Saldo: _____

CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
1	CUMPLEAÑOS 064	48.00	48.00
SUBTOTAL			48.00
0% IVA			
12% IVA			5.76
TOTAL USD \$			53.76

ORIGINAL - CLIENTE - COPIA A: EMIS

FIRMA AUTORIZADA

RECIBI CONFORME

Victor Anibal Jácome Mora V.J GRAPH - Telf. 2551 982 - R.U.C 1000403293001 - Aut.1257 - N°. 0026101 / 0027100 Fecha Autorización: 15/Mayo/2012 • Caduca: 15/Mayo/2013

ORDEN DE ENTREGA

N° 000026300

Descripción: CMP 064 CON CHOCOLATES FERRERO

Tarjeta: _____

Para entregar a: AVELINA SANDOVAL

Dirección: AV. ELOY ALFARO N37-25 Y JOSE CORREA

TRAS ESTADIO OLIMPICO

Día VIERNES Telf. _____ Hora _____ Fecha 29/06/12

Recibí Conforme

Descubra la Diferencia en...
EstatusFloristeria

PERSONA NATURAL OBLIGADA
A LLEVAR CONTABILIDAD

María Esperanza Alobuela Muzo
R.U.C. 1709017626001
AUTORIZACION S.R.I. 1109905190
NOTA DE CREDITO 001-001

Roca E9-82 y Tamayo • Sector U. Católica - Telfs.: 2223 538 • 2546 503 • 2234 781 • Fax: 2908 783
Cel.: 099 705 724 • Aceptamos tarjetas de crédito y crédito personal www.estatusfloristeria.com

Nº 000000103
IMPRESO: 28/JULIO/2011 - CADUCA: 28/JULIO/2012

CLIENTE: Contraloria General del Estado FECHA: 12/12/2011
DIRECCIÓN: Juan Montalvo E4-37 y Av 6 de Diciembre
R.U.C./C.I. 1760002360001 TELF.: 3981760

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	V. TOTAL
1	Arreglo floral	45,00	45,00
1	Centro de mesa FAC 23756	25,00	25,00
SUBTOTAL			70,00
IVA 12%			8,40
TOTAL USD			78,40

ORIGINAL - COPIA C/EMISOR - COPIA R SIN EFECTO TRIBUTARIO

Descubra la Diferencia en
EstatusFloristeria
ROCA E9-82 Y TAMAYO
TELF.: 2223 538 - 2546 503
ENTREGADO

RECIBI CONFORME

Victor Anibal Jácome Mora - V.J. GRAPH IMPRENTA OFFSET Telf. 551982 RUC.1000403293001 Aut. 1257 Del 0101 al 0150

9373

20963



**REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**

R.U.C.: 1760002360001

Matriz: Alameda, Av. Juan Montalvo E4-37 y Av. 6 de Diciembre
Teléfono: 3987-190 Fax: 3987-345
Quito - Ecuador

**COMPROBANTE DE
RETENCION** S001-001
Nº 0053532
AUT. SRI. Nº 1111729104
CADUCA 01/OCTUBRE/2013

Sr. (es): MARIA ESPERANZA ALOBUELA MUZO
R.U.C.: 1709017626001 TELFONO: 2223538 Fecha de Emisión: 15/10/2012
Dirección: ROCA Y TAMAYO SECTOR U. CATOLICA E9-82 Tipo Comprobante de Venta: Factura
No. Comprobante de Venta: 001 001 0026963

EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA LA RETENCION	IMPUESTO	CODIGO	% DE RETENCION	VALOR RETENIDO
2012	295,00	MP. A LA RENTA	307	2%	5,90
2012	295,00	85,40 RET. IVA		70%	24,78



Este documento es el único comprobante válido como descargo del valor retenido.

TOTAL USD. **30,68**

Agente de Retención: JOSE DAVID SINGARA RIVERA IMP. GRAFICAS ALTESA • RUC 1716123805001 • AUT. 4229 • FECHA AUTORIZACION : 01/OCTUBRE/2012 del 053401 al 055400
Elaborado por: [Signature]
Contribuyente: [Signature]

Original: Sujeto Pasivo Retenido - Copia Verde: Agente de Retención - Copia Amarilla: Sin Valor Tributario

		PRIMERA LINEA Compañía de Comercio F. Sánchez Cía. Ltda. Dir: Av. República E7-198 y Av. Diego de Almagro Telfs: 2550-031 / 2528-257 E-mail: iarmijos@primeralinealinea.ec Quito - Ecuador		SERIE 001 - 001 Nº 0040670 AUT. SRI: 1111761390		
RUC: 1791343042001				FACTURA		
SEÑORES: MARIA ALOBUELA 1709017626001 ROCA E982 Y TAMAYO ESQ		FECHA 22-oct-2012	PLAZO 30	VENCIMIENTO 21-nov-2012	VENDEDOR 4991 SARANGO P	
CANTIDAD	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		PRECIO UNIT.	TOTAL	
12,00	01COC3012	COPON CITRUS 3 TP		4,95	59,40	
12,00	VA640000	VTRO #11		2,10	25,20	
12,00	VA041600	CAND.EUROPEO #6		1,54	18,48	
SUBTOTAL		DESCUENTO	SUBT. NO IMPONIBLE	SUBT. IMPONIBLE	I.V.A	GRAN TOTAL
103,08		0,00	0,00	103,08	12,37	115,45
PÁGUESE A LA ORDEN DE PRIMERA LINEA COMPAÑÍA DE COMERCIO CÍA. LTDA. A..... DÍAS VISTA SE SERVIRÁ UD. PAGAR POR ESTA ÚNICA LETRA DE CAMBIO A LA ORDEN DE PRIMERA LINEA COMPAÑÍA DE COMERCIO CÍA. LTDA. LA CANTIDAD INDICADA EN EL GRAN TOTAL DE ESTE DOCUMENTO CON EL INTERÉS DE..... POR CIENTO ANUAL DESDE SU VENCIMIENTO SIN PARTES POR PROTESTO EXIMIÉSE DE PRESENTACIÓN PARA ACEPTACIÓN Y PAGO, ASI COMO POR AVISO FALTA DE ESTOS HECHOS ACEPTADO VALOR RECIBIDO, EL PAGO NO PODRÁ HACERSE POR PARTES NI AÚN POR MIS HEREDEROS ME SUJETO A LOS JUICES DE ESTA CIUDAD Y AL JUICIO EJECUTIVO Y/O VERBAL SUMARIO A EJECUCIÓN DEL DEMANDANTE.						
FAVOR EMITIR EL CHEQUE A LA ORDEN DE PRIMERA LINEA Cía. Ltda. NOTA: TRANSCURRIDOS 10 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE LA PRESENTE FACTURA, NO SE ACEPTAN RECLAMOS NI DEVOLUCIONES.						
POR:  PRIMERA LINEA COMPAÑÍA DE COMERCIO Cía. Ltda. <small>Ortiz Rodríguez Lictor Enrique Artes Gráficas "Labor" RUC: 1700384751001 Aut: 1287 Telefax: 321-0861 Imp.: 2012 / 10 / 08 del 40601 al 43600</small>			POR:  CLIENTE: <small>Estadística Ministerial ROCA E982 Y TAMAYO Telfs: 2550-031 2528-257</small>			
Válido para su emisión hasta 08 / Octubre / 2013						

		PRIMERA LINEA Compañía de Comercio Cía. Ltda. Dir: Av. República E7-198 y Av. Diego de Almagro Telfs: 2550-031 / 2528-257 E-mail: f1ralinea@interactive.net.ec Quito - Ecuador		SERIE 001 - 001 Nº 0031074 AUT. SRI: 1111264148	
RUC: 1791343042001				GUÍA DE REMISIÓN	
SEÑORES: MARIA ALOBUELA 1709017626001 ROCA E982 Y TAMAYO ESQ		FECHA 22-oct-2012	Nº FACTURA FAC40670	BODEGA DE DESPACHO 1 4991	
CANTIDAD	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		PRECIO UNIT.	TOTAL
12,00	01COC3012	COPON CITRUS 3 TP		4,95	59,40
12,00	VA640000	VTRO #11		2,10	25,20
12,00	VA041600	CAND.EUROPEO #6		1,54	18,48
PREPARADO POR:		REVISADO POR:		TRANSPORTISTA	
BODEGA ALMACÉN		JEFE DE BODEGA		VENTAS	
DATOS PORTADISTA: Apellido, Nombre ó Razón Social: José Simbaña RUC ó Cédula de Identidad: 1705063390 Fecha de recepción: 22/10/2012 Fecha de Entrega: 22/10/2012			OBSERVACIONES: Placa: Placa: PBD4513 Motivo de demora en la entrega de mercadería:		
			VENTA <input checked="" type="checkbox"/> CONSIGNACIÓN <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA <input type="checkbox"/> TRANSFORMACIÓN <input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN <input type="checkbox"/>		
<small>Ortiz Rodríguez Lictor Enrique Artes Gráficas "Labor" RUC: 1700384751001 Aut: 1287 Telefax: 321-0861 Imp.: 2012 / 06 / 19 del 30201 al 32200 Válido para su emisión hasta 19 Junio del 2013</small>					



Descubra la Diferencia en...

EstatusFloristeria

PERSONA NATURAL OBLIGADA
A LLEVAR CONTABILIDAD

Roca E9-82 y Tamayo • Sector U. Católica - Telfs.: 2223 538 • 2546 503 • 2234 781 • Fax: 2908 783
Cel.: 099 705 724 • Aceptamos tarjetas de crédito y crédito personal www.estatusfloristeria.com

María Esperanza Alobuela Muzo
R.U.C. *1709017626001
AUTORIZACION S.R.I. 1111618992
COMPROBANTE DE RETENCION

001-001- **Nº 000004558**

Fecha Aut.: 05/Sept./2012 - Fecha Cad.: 05/Sept./2013

Quito, a:	22/10/2012	Ejercicio Fiscal:	2012
Señor (es):	PRIMERA LINEA-COMPANIA DE COMERCIO F. SANCHEZ	R.U.C. / C.I.:	1791343042001
Tipo de Comprobante de Venta:	FACTURA	Nº de Comprobante:	0010010040670

Por concepto de:

Base Imponible	Impuesto	Código del Impuesto	% Retención	Valor Retención
103.08	RENTA <i>[Handwritten Signature]</i> CALLE 1000 23 NOV/12		1	1.03

Victor Anibal Jácome Mora (VJ) GRAPH - Telf: 2551982 - R.U.C. 1000403293001 - Aut. 1257 - Nº. 004501 al 005000

EstatusFloristeria

ROCA Nº 201 Y TAMAYO
TELF: 2223 538 2546 503

TOTAL RETENCION USD

FIRMA DEL AGENTE DE RETENCION

SUJETO PASIVO RETENIDO

Original - Sujeto Pasivo Retenido - Copia A: Agente de Retención - Copia C: Sin Efecto Tributario



**TALÓN RESUMEN DE RETENCIONES EN LA FUENTE DE
IMPUESTO A LA RENTA BAJO RELACIÓN DE DEPENDENCIA
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS - RIG**

RAZÓN SOCIAL: ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA

RUC: 1709017626001

PERÍODO: Enero a Diciembre de 2012

FECHA: 14/02/13 18:03

Certifico que la información contenida en el medio magnético adjunto sobre la Retención en la fuente de impuesto a la Renta bajo Relación de Dependencia realizadas durante el año indicado, es el fiel reflejo de los registrado en este formulario:

INFORMACIÓN ORIGINAL	
Descripción	Valor
Número de Registros	9
Sueldos y Salarios	35.420,81
Sobresueldos, comisiones, bonos y otros ingresos gravados	0,00
Ingresos Gravados generados con otros empleadores	0,00
Impuesto a la Renta asumido por este empleador	0,00
Participación utilidades	0,00
Décimo tercer sueldo	2.480,80
Décimo cuarto sueldo	1.946,67
Fondo de reserva	2.627,02
Compensación económica salario digno	0,00
Otros ingresos en relacion de dependencia que no constituyen renta gravada	0,00
Ingresos gravados con este empleador	35.420,81
Aporte personal IESS con este empleador	2.189,84
Aporte personal IESS con otros empleadores	0,00
Deducción Gastos Personales - Vivienda	0,00
Deducción Gastos Personales - Salud	0,00
Deducción Gastos Personales - Educación	0,00
Deducción Gastos Personales - Alimentación	0,00
Deducción Gastos Personales - Vestimenta	0,00
Exoneración discapacidad	0,00
Exoneración tercera edad	0,00
Base imponible gravada	33.230,97
Impuesto a la Renta causado	0,00
Valor del impuesto retenido y asumido por otros empleadores durante el periodo declarado	0,00
Valor del impuesto asumido por este empleador	0,00
Valor del impuesto retenido al trabajador por este empleador	0,00

Declaro que los datos proporcionados en este anexo son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven de acuerdo a lo establecido en el Art. 101 de la L.O.R.T.I

Firma del Contador
1713281705001

Firma del Representante Legal
1709017626

El talón resumen generado por el DIMM no significa que el archivo se encuentre presentado y cargado en el SRI.



CONTRATO DE TRABAJO A PRUEBA

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte la Señora **María Esperanza Alobuela Muzo**; en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el **Señor Edison Javier Tituaña Simbaña** portador de la cédula de ciudadanía No 1721681383 en calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Quito y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a Prueba con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

EL EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de Mensajero, revisados los antecedentes del Señor Edison Javier Tituaña Simbaña, éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO.

EL TRABAJADOR se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR en calidad de Mensajero con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El EMPLEADOR, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

EL TRABAJADOR se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanales, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El EMPLEADOR de acuerdo a sus necesidades y actividades. EL TRABAJADOR se obliga a laborar de lunes a viernes, por ocho horas diarias, con un horario de 8:00 am a 17:00 pm, con un lapso de una hora para su almuerzo.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$ 277,00).

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN.-

El tiempo de duración del presente Contrato será por un período probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente; vencido dicho período se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año.



Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la Roca E9-82 y Tamayo, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

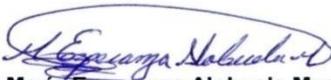
En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Quito el día 3 del mes de Octubre del año 2011


María Esperanza Alobuela Muza

EL EMPLEADOR
C.C.1709017626


Tituaña Simbaña Edison Javier

ELTRABAJADOR (a)
C.C. 1721681383




Abg. Diego Mauricio Méndez Mera
INSPECTOR DEL TRABAJO
DE PICHINCHA
Ministerio de Relaciones Laborales

Roca E9-82 y Tamayo – Sector U Católica Telfs.: 2223538-2546503-2234781-2908783
www.estatusfloristeria.com – ventas@estatusfloristeria.com



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURO SOCIAL

Consulta Detallada de Planillas

Fecha : 06/08/2012

Detalle de la Planilla

Periodo	Estado	Sub Tipo	Cédula	Nombre	R. Trabajo	Novedad	Sueldo	Dias	Patronal	Individual	Aporte Adicional	Cesantía	% IECE	Valor IECE	% SETEC	Valor SETEC	Total Aporte	Adicional Tiempo Parcial	Justificación Pago	Marcado Planilla
2012-6	En Comprobante de pago	A	1712621372	ALBUJUELA MUÑOZ GERMAN PATRICIO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	380.00	30	42.37	35.53	0.00	0.00	0.50	1.90	0.50	1.90	81.70			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1709017626	ALBUJUELA MUÑOZ MARIA ESPERANZA	08-DUEÑO DE EMPR. ADMIN. PROFESIONAL EN LIBRE EJERCIO(17.50%)	NNA	500.00	30	0.00	87.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	87.50			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1718914722	CHUSHIG SIMBANA WILSON JAVIER	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	292.00	30	32.56	27.30	0.00	0.00	0.50	1.46	0.50	1.46	62.78			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1710060896	FLORES MUÑOZ NELSON JOSE	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	292.00	30	32.56	27.30	0.00	0.00	0.50	1.46	0.50	1.46	62.78			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1709042237	GUAMAN BARAHONA PEDRO DE SAN BERNARDO	08-DUEÑO DE EMPR. ADMIN. PROFESIONAL EN LIBRE EJERCIO(17.50%)	NNA	500.00	30	0.00	87.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	87.50			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1715843437	TITUJANA SIMBANA DARWIN ROBERTO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	292.00	30	32.56	27.30	0.00	0.00	0.50	1.46	0.50	1.46	62.78			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1721681383	TITUJANA SIMBANA EDISON JAVIER	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	292.29	30	32.59	27.33	0.00	0.00	0.50	1.46	0.50	1.46	62.84			
2012-6	En Comprobante de pago	A	1719364240	MALAREZO FLORES EMILIA DEL ROCIO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	NNA	300.00	30	33.45	28.05	0.00	0.00	0.50	1.50	0.50	1.50	64.50			
Totales (NO SE TOMA EN CUENTA LAS ANULADAS)							2,848.29		206.09	347.81	0.00	0.00		9.24		9.24	572.38			



INFORME SOBRE LA DECIMACUARTA REMUNERACION



0757835

Período Reportado: del: **1 DE AGOSTO 2011** al: **31 DE JULIO** del: **2012**

DGR (A) VALOR **COPIA**

Nº de R.U.C.	Actividad Económica	Provincia	Cantón	Parroquia
1709017626001	COMERCIAL	PICHINCHA	QUITO	SANTA PRISCA

1.- DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO O EMPRESA:

a) Nombre o razón social: **ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA** Teléf./Fax: **022223538**

b) Dirección: **VICENTE RAMON ROCA E9-82 Y TAMAYO ESQUINA**

2.- EMPLEO POR CATEGORIAS:

CATEGORIA OCUPACIONAL	TOTAL	NACIONALES		EXTRANJEROS	
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
EMPLEADOS	8	6	2	0	0
OBROS	-----	-----	-----	-----	-----
APRENDICES	-----	-----	-----	-----	-----
JUBILADOS	-----	-----	-----	-----	-----
TRABAJADOR SERVICIO DOMESTICO	-----	-----	-----	-----	-----
TOTAL	8	6	2	0	0

3.- TOTAL DECIMACUARTA REMUNERACION \$ **2.284,90** USD

HOMBRES \$ **1.700,90** USD

MUJERES \$ **584,00** USD



NOTA: La Decimacuarta Remuneración se cancela de acuerdo a la remuneración sectorial del trabajador en general y idóntico respectivamente, vigentes a la fecha de pago.

LEER EL INSTRUCTIVO QUE SE ENCUENTRA EN EL REVERSO DE ESTE INFORME PARA SU INFORMACION Y APLICACION.

VICEMINISTRO DE TRABAJO Y EMPLEO

COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO



INFORME EMPRESARIAL SOBRE LA DECIMATERCERA REMUNERACION



Nº 0532052

Período Reportado: del: **1 DE DICIEMBRE 2009** al: **30 DE NOVIEMBRE** del: **2010**

DTR (A) VALOR **COPIA**

Nº de R.U.C.	Actividad Económica	Provincia	Cantón	Parroquia
1709017626001	COMERCIAL	PICHINCHA	QUITO	SANTAPRISCA

1.- DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO O EMPRESA:

a) Nombre o razón social: **ALOBUELA MUZO MARIA ESPERANZA** Teléf./Fax: **22223533**

b) Dirección: **VICENTE RAMON ROCA E9-82 Y TAMAYO ESQUINA**

2.- EMPLEO POR CATEGORIAS:

CATEGORIA OCUPACIONAL	TOTAL	NACIONALES		EXTRANJEROS	
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
EMPLEADOS	7	6	1	0	0
OBROS	-----	-----	-----	-----	-----
APRENDICES	-----	-----	-----	-----	-----
JUBILADOS	-----	-----	-----	-----	-----
TRABAJADOR SERVICIO DOMESTICO	1	-----	1	-----	-----
TOTAL	8	6	2	0	0

3.- TOTAL GANADO DURANTE EL PERIODO DEL 1º DE DICIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE \$ **282.640,00** USD

HOMBRES \$ **209.690,00** USD

MUJERES \$ **7.295,00** USD

4.- TOTAL DECIMATERCERA REMUNERACION PAGADA \$ **2.355,32** USD

HOMBRES \$ **1.747,40** USD

MUJERES \$ **607,92** USD



06 ENE. 2011

MINISTRO DE ECONOMIA Y FINANZAS

SUBSECRETARIA DE TESORERIA DE LA NACION