



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración

Bancaria y Financiera

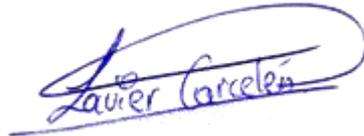
AUTOR: JASON JAVIER CARCELÉN TORRES

TUTOR: Andrés Julián Gómez Velasco

Quito, Noviembre 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Jason Javier Carcelén Torres**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

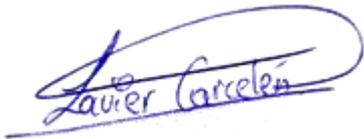


Jason Javier Carcelén Torres

C.C: 172533938-4

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Jason Javier Carcelén Torres** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **172533938-4** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **“Diseño e Implementación de un manual de procesos de Cuentas por Cobrar de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados en el Departamento Contable, año 2020”** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Jason Javier Carcelén Torres

C.C: 172533938-4

Quito, 22 de noviembre de 2019

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR EN EL REPOSITORIO DIGITAL

DATOS PERSONALES:

1. **NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE**
CARCELEN TORRES JASON JAVIER
2. **CÉDULA DE CIUDADANÍA**
1725339384
3. **FECHA DE NACIMIENTO**
17/08/2020
4. **NACIONALIDAD**
Ecuatoriana
5. **DIRECCIÓN DE RESIDENCIA**
ELOY ALFARO E4-171 CERCA VIERGEN DEL CIS – CALDERÓN
(CARAPUNGO)
6. **PROVINCIA DE RESIDENCIA**
Pichincha
7. **CANTÓN DE RESIDENCIA**
Quito
8. **CORREO ELECTRÓNICO**
Javcar1998@gmail.com
9. **TELÉFONOS**
02 2033216 / 0983790280
10. **FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Julio del 2020

TEMA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

EN CASO DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:

ESCRIBA LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**COMPLETE Y AÑADA SU FIRMA DIGITAL A CONTINUACIÓN
TIPO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

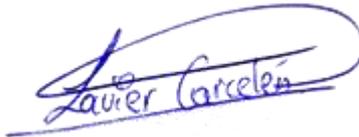
INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I+D+i

INCUBADORA EMPRESARIAL

PRODUCCIÓN ARTÍSTICA

Yo, Jason Javier Carcelén Torres, portador de la cédula de identidad N° 1725339384, autorizo al Instituto Tecnológico Superior Cordillera la publicación del Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital.



FIRMA DEL ALUMNO

ENTIDAD QUE AUSPICIO EL TRABAJO: LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: LUIS GERARDO CADENA AYALA

TELÉFONO Y/O CELULAR EMPRESA: 6025085 / 0983192449

**Ing. William Patricio Parra López
ADMINISTRADOR DE BIBLIOTECA CENTRAL
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

AGRADECIMIENTO

Gracias al Ing. Andrés Gómez, por el excelente aporte humano y profesional brindado en todo el transcurso del semestre en apoyo de la culminación de esta hermosa profesión que después del sacrificio pase hacer solo éxito.

Gracias a todos y cada uno de los que conforman el personal docente de este prestigioso Instituto de Educación Superior, mis queridos maestros que luego de concluir verán el sacrificio de las enseñanzas impartidas en las aulas.

DEDICATORIA

A mis queridos padres que cada día con su amor incondicional han sido de gran apoyo para seguir adelante y culminar mi gran sueño.

A mí querida hermana que siempre ha estado ahí en el transcurso de mi carrera.

Al mejor grupo de trabajo “Team LC” que han estado apoyándome.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	ii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	iii
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE FIGURAS.....	xi
INDICE DE ANEXO.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. ANTECEDENTES.....	1
1.01 CONTEXTO.....	1
1.02 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	2
CAPÍTULO II.....	7
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	7
2.01 Mapeo de involucrados.....	7
2.02 Matriz de análisis de involucrados.....	9
CAPÍTULO III.....	11
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	11

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

3.01	Árbol de problemas	11
3.02	Árbol de objetivos	14
CAPÍTULO IV.....		16
4.	ANÁLISIS DE ALTERNATIVA.....	16
4.01	MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	16
4.02	MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	19
4.03	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	22
4.04	MATRIZ DE MARCO LÓGICO (MML)	25
CAPÍTULO V		30
5.	PROPUESTA.....	30
5.01	ANTECEDENTES.....	30
5.02	DESCRIPCIÓN.....	31
5.03	FORMULACIÓN	35
CAPÍTULO VI.....		36
6.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
6.01	RECURSOS	36
6.02	PRESUPUESTO	36
6.03	CRONOGRAMA.....	38
CAPÍTULO VII.....		39
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
7.01	CONCLUSIONES	39
7.02	RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		41

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matriz T</i>	6
<i>Tabla 2 Matriz de Involucrados</i>	10
<i>Tabla 3 Análisis de Alternativas</i>	18
<i>Tabla 4 Matriz de Impacto de los Objetivos</i>	20
<i>Tabla 5 Matriz de Marco Lógico</i>	27
<i>Tabla 6 Simbología ANSI</i>	34
<i>Tabla 7 Presupuesto del Manual</i>	37
<i>Tabla 8 Cronograma de Actividades</i>	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados.....	8
Figura 2 Árbol de Problemas.....	13
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	15
Figura 4 Diagrama de Objetivos.....	24

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1 Manual de Procesos	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS 2 Fotos	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación fue elaborado en la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”, una vez que se observó la problemática se plantea el tema: Diseño e Implementación de un manual de procesos de cuentas por cobrar de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados en el Departamento Contable, año 2020. A partir de allí se empieza en la recolección de la información. El presente proyecto se considera como una herramienta que ayuda a estandarizar los procesos que se pretende realizar la mejora, generando un adecuado clima y ambiente laboral, y una adecuada comunicación asertiva, por lo tanto es muy importante se realice la implementación de una guía que sea complementaria con las capacitaciones impartidas a los empleados, donde se puedan solucionar todas las incertidumbres y a su vez generar ideas para mejorar el departamento. Al final de la investigación se plantea un manual de procesos de cuentas por cobrar dirigida a los trabajadores del departamento contable, para que mediante las actividades planteadas los trabajadores puedan brindar un óptimo desarrollo y crecimiento de la empresa.

Palabras Claves: procesos, manual, herramienta, control, actividades.

ABSTRACT

The present research work was prepared in the company "Luis Cadena Consultores Asociados", once the problem was found, the topic is raised: Design and Implementation of a manual of accounts receivable processes of the company Luis Cadena Consultores Asociados in the Accounting Department, year 2020. From there it will begin in the collection of information. The present project is considered as a tool that helps to standardize the processes that are intended to make the improvement, generating an adequate climate and work environment, and adequate assertive communication, therefore it is very important that the implementation of a guide that is carried out It is complementary to the training provided to employees, where all uncertainties can be solved and in turn generate ideas to improve the department. At the end of the investigation you will find a manual of accounts receivable processes addressed to the workers of the accounting department, so that through the activities proposed the workers can provide development and growth of the company.

Keywords: processes, manual, tool, control, activities.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación curricular pretende dar a conocer la importancia de contentar con herramientas contables que ayuda un mejoramiento de la recuperación de cartera de una empresa dedicada a brindar servicios de Asesoraría Contable y Tributario a las personas que más lo necesiten.

Este proyecto se realiza con el fin de presentar una propuesta diferente a los procesos caducos y retóricos que se vienen manejando actualmente en este campo de investigación dentro de nuestro país, ya que al no contar con mecanismos modernos se presenta una gran desventaja ante la competencia.

Este manual de procesos va ser de vital importancia en el departamento contable, gracias a que va ser de mucha ayuda para cada uno de los empleados y además de ser una herramienta de control que si tiene el manejo oportuno se podrá cambian todos los errores, problemas y carencias que se han venido presentando.

Su principal cualidad es la capacidad que posee para controlar los problemas actuales causados por el desconocimiento del manejo de la información, esto se realiza por el interés de saber si podemos solucionar dicha problemática.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

Los manuales de procesos son documentos que contienen información y también instrucciones de políticas, organización y procedimientos de una entidad para la ejecución del trabajo. Los manuales de procesos recogen toda la información sobre las operaciones a cumplir para llevar a flote el trabajo.

El manual de procedimientos establece todas las actividades que deben realizar las organizaciones para cumplir funciones. Es de vital importancia el manual para conocer el funcionamiento interno de uno o varios departamentos en lo que se refiere a la descripción de tareas para su ejecución.

El manual de procedimientos numera de forma clara los pasos que se debe seguir para el cumplimiento y ejecución de una función, cabe recalcar que los manuales son instrumentos de optimización de tiempos y costos para las organizaciones.

1.01 Contexto

La empresa Luis Cadena Consultores Asociados es una empresa dedicada servicios Contables-Tributarios, domiciliada en el sector norte del D.M.Q., actualmente posee una cartera vencida de 9.000 USD, por un proceso empírico de recuperación de cartera y realizado por un solo responsable.

Actualmente la empresa Luis Cadena tiene a cargo alrededor de 76 clientes empresariales en la ciudad de Quito, este manual aportara a que se logre un servicio consistente para el

manejo pleno de la organización, por ellos es de vital importancia implementar esta herramienta para el departamento Contable.

Por esta razón y con la finalidad de solucionar los problemas que presenta la empresa, se plantea el tema de investigación que pretende dar solución a la dar solución a la deferencia, la implementación del nuevo sistema contable de cuentas por cobrar y falta del control del mismo.

1.02 Justificación

En la actualidad la empresa LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS viene presentando problemas debido a la implementación reciente del Sistema de Cuentas por Cobrar y falta de control del mismo, lo cual implica retraso en el cobro de sus cuentas, lo que genera falta de Liquidez de la empresa.

La gestión de cobranza se realiza por un solo responsable, quien tiene el cargo de asistente de Gerencia, cuya función es dar seguimiento a los clientes para los respectivos cobros. Esta función se realiza por vía telefónica al vencimiento del pago. La gestión de cobro es evidenciada en reportes semanales y mensuales, dirigidos al Gerente y a la Subgerente donde se detalla los cobros vencidos y los cobros realizados.

Con la investigación se proporcionará soluciones a aspectos encontrados en la empresa LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, como lo son: la inexistencia de un procedimiento para el control de cuentas por cobrar, por esta razón se plantea el tema de investigación que dará solución a esta problemática existente.

1.03 Definición del problema central.

Carencia de Estandarización presentes en el área de Contabilidad por parte de empresa.

Matriz de Fuerzas T

Podemos Identificar en la siguiente tabla el análisis de fuerzas de la Matriz T donde se presenta diferentes escenarios del problema central, situación empeorada y situación mejorada.

Dentro de lo que es problema central nos encontramos con Carencia de Estandarización presente en el área de Contabilidad por parte de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”, con esta problemática se puede identificar la situación empeorada, la cual no es para nada optimista ya que nos indica el retraso en recuperación de cartera en dicha área. De igual manera se analiza las fuerzas bloqueadoras que son las limitantes para el correcto desarrollo del objetivo del manual de procesos, están fuerzas se interpretan como:

Resistencia al cambio por parte de las personas. La intensidad real de (2) medio bajo; puesto que no se realiza frecuentemente proyectos de ayuden a mejorar la situación actual, logrando así llegar al potencial de cambio esperado de (4) medio alto; con esto se busca disponibilidad dentro de lo que es la alta gerencia.

Personal reacio a implementación de nuevas estrategias. La intensidad real de (2) medio bajo; gracias a que los colaboradores no buscan dar nuevas ideas que ayuden al crecimiento del departamento contable, intentando llegar al potencial de cambio esperado de (5) alto; con lo que se quiere llegar a realizar el cobro de la cartera vencida.

Carencia de personal Capacitado para realizar el cobro de cartera vencida. La intensidad real de (3) medio; ya que los colaboradores no han recibido la debida capacitación necesaria, intentando llegar al potencial de cambio esperado de (3) medio; gracias al levantamiento de información en la empresa se propone realizar capacitaciones donde el personal está de acuerdo en capacitarse para llevar un mejor un mejor manejo de la información de la empresa.

Carecía de un sistema de comunicación entre empleados y alta gerencia. La intensidad real de (4) medio alto; ya que los empleados no conllevan a estar comunicados con la alta gerencia, intentando llegar al potencial mejorado de (3) medio alto; por lo que se

apunta a tener reuniones frecuentes y de ser posible diarias para cortar de raíz posibles errores por parte de los colaboradores.

Si hablamos del análisis de las fuerzas bloqueadoras y de las impulsadoras que tienen una calificación pondera, en donde cada una de las fuerzas se estima tener una escala que va del 1 al 5; donde se presenta que 1 va ser bajo y 5 va ser alto, cada fuerza tiene relación directa con dos indicadores; (I) que es se relaciona directamente al problema central y es la Intensidad real que puedo o no afectar a la empresa.

(PC) este indicar está directamente relacionado con buscar lograr el objetivo, logrando mejor la fuerza con el potencial de cambio.

Al hablar de la situación mejorada, se presenta las fuerzas que van a dar la solución al problema central y al cumplimiento del objetivo general planteado para el manual de procesos de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”, para la puesta en marcha de dichas fuerzas se puede identificar:

La disponibilidad de la Alta Dirección para impulsar el Proyecto. La intensidad real de (4) medio alto; ya que no se pone a consideración de los colaboradores un tema de cambio en el departamento contable, intentando llegar a un potencial de cambio de (4) medio alto; puesto que estos temas se realizan programas de capacitación a los colaboradores de la empresa.

Necesidad de realizar los cobros de cartera vencida. La intensidad real de (4) medio alto; el que nos presenta que los colaboradores no están implementando actividades que ayuden a recuperar esa cartera vencida, intentando llegar a un potencial de cambio de (5) alto; planteando estrategias frecuentes para lograr cambiar la manera de recuperar la cartera vencida.

Posibilidad de Capacitación a los compañeros. La intensidad real de (5) alto; ya que aun estando en una época muy avanzada en tecnología existe miedo de equivocarse, intentando llegar a un potencial de cambio de (4) medio alto; mediante la socialización del tema.

Implementación de nuevas políticas de cobro de cartera. La intensidad de cambio de (3) medio; ya que no se imparte este tema en las reuniones con los colaboradores, intentando llegar a un potencial de cambio de (4) medio alto; puesto que esto va ser uno de los temas a tratar en las charlas.

Tabla 1

Matriz T

Situación Empeorada	Análisis de Fuerzas				Situación Mejorada
	Problema central				
Acumulación de Cuentas por Cobrar lo que va a provocar problemas de Fluidez.	Carencia de Estandarización presentes en el área de Contabilidad por parte de empresa.				Optimizar tiempos, reducción de las cxc, mejor la liquidez.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
La disponibilidad de la Alta Dirección para impulsar el Proyecto.	4	4	2	4	Resistencia al cambio por parte de las personas.
Necesidad de realizar los cobros de cartera vencida.	4	5	2	5	Personal reacio a implementación de nuevas estrategias.
Posibilidad de Capacitación a los compañeros.	5	4	3	3	Carencia de personal Capacitado para realizar el cobro de cartera vencida.
Implementación de nuevas políticas de cobro de cartera.	3	4	4	3	Carecía de un sistema de comunicación entre empleados y alta gerencia.

Escala:

1= Bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

I=Intensidad (Impacto que da cada una de las fuerzas, al problema)

PC = Potencial de Cambio (Cuanto se puede rectificar cada una de las fuerzas)

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

CAPÍTULO II

2. Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

De acuerdo con el análisis de la situación actual, nos encontramos con los siguientes involucrados:

- Gerente Propietario.
- Trabajadores.
- Departamento Contable.
- Clientes.
- ITSCO.

El problema Actual es que existe carencia de estandarización presentes en el área de Contabilidad por parte de la empresa.

Luis Cadena Consultores Asociados, empresa donde se ejecuta el presente proyecto beneficiado a la gerencia general potencializando el buen manejo de los procesos contables de la misma.

Trabajadores, logrando involucrar a todo el personal en el desarrollo de las actividades, mediante la utilización de la herramienta de apoyo.

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

Departamento Contable, el trabajo realizado en conjunto con todos los que se encuentren interesados en el desarrollo y el aprendizaje de la utilización de herramientas de control como también de apoyo.

Clientes, son una parte esencial como beneficiarios presentes en la ejecución del proyecto porque ellos son los que demandan nuestros servicios.

ITSCO, la institución responsable de formar profesionales cuya finalidad es el trabajo con los estudiantes en el desarrollo de habilidades.

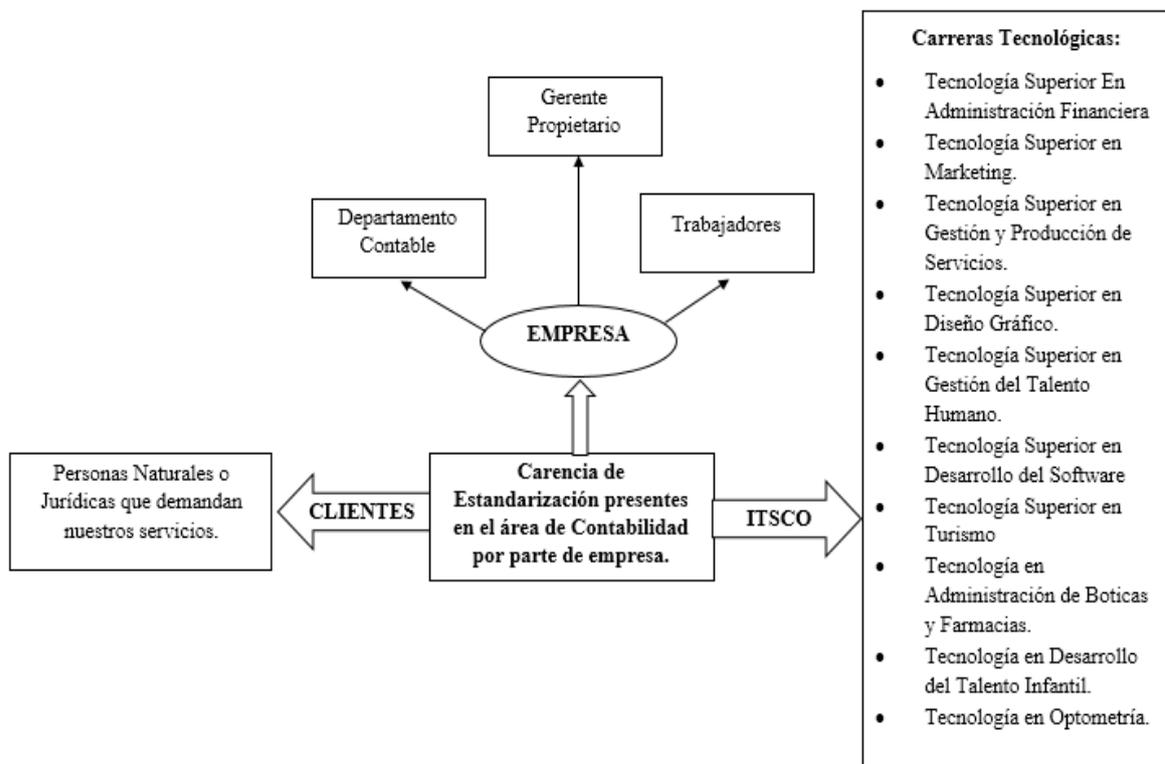


Figura 1 Mapeo de Involucrados.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Conforme con el análisis de la situación actual, encontramos los siguientes involucrados:

- Departamento Contable
- Trabajadores
- Clientes
- ITSCO

Con el problema central podemos determinar los actores en la Matriz de Involucrados que se detalla a continuación:

Departamento Contable, siendo su interés sobre el problema central emplear el uso adecuado de la herramienta por parte de los trabajadores. El problema observado es la baja efectividad de la recuperación de cartera.

Trabajadores, el interés sobre la problemática es la participación activa en la utilización de la guía, el problema identificado es el manejo erróneo de los beneficios de utilizar un manual de procesos.

Clientes, ellos son la parte fundamental para la ejecución de las actividades de la empresa, se debe tener una mejora continua y aplicar de forma rápida los procesos a realizar.

Instituto Tecnológico Superior Cordillera, siendo los principales involucrados en proporcionar la mayor parte de información necesaria a los estudiantes para elaborar proyectos de I+D+I, el problema central es la falta de un seguimiento a los proyectos después de finalizar la carrera.

Tabla 2
Matriz de Involucrados

Autores Involucrados	Interés sobre el Problema	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos y Capacitaciones	Interés sobre el Problema	Conflictos Potenciales
Departamento Contable	Uso adecuado de la herramienta por parte de los trabajadores	Baja efectividad de la recuperación de cartera.	Realización de Cursos para buscar la mejora continua de las actividades.	Destacar el departamento para buscar el bienestar y beneficio de todo el personal	Falta de precisión al momento de realizar las actividades.
Trabajadores	Participación activa en la utilización de la guía	Manejo erróneo de los beneficios de utilizar un manual de procesos.	Sistemas Contables amigables con el medio Ambiente.	Control Correcto de los procesos Contables	Participar de manera activa en el proceso.
Clientes	Incrementar el reconocimiento y credibilidad necesaria para la empresa.	No cubrir las expectativas necesarias.	Toma de Decisiones. Valorar los Procesos.	Resaltar los servicios prestados por parte de la empresa.	Estandarizarse en la implementación de nuevas herramientas Contables.
ITSCO	Proporcionar la mayor parte de información necesaria para generaciones de nuevos Conflictos.	Escaso seguimiento de los proyectos que se realizaron en la Institución.	Apoyo en el desarrollo de los proyectos de Titulación.	Incrementar la Aprobación de proyectos viables.	Baja Predisposición para poder difundir los temas.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

3.01 Árbol de problemas

Al hacer el análisis del árbol de problemas se establecen efectos y causas, a partir del problema central. “Carencia de Estandarización presentes en el área de Contabilidad por parte de empresa”.

Causas.

Desinterés en los empleados al no efectuar estrategias contables, sin tomar en cuenta la forma de realizar los procesos.

Indiferencia en trabajadores al momento de aplicar las actividades, produciendo barreras en áreas claves de la empresa.

Escasa creatividad en la toma de decisiones en el momento de realizar los procesos de recuperación de cartera.

Efectos.

Inadecuado desempeño de los trabajadores, provocando inconvenientes a largo plazo que influyan en el crecimiento sustentable de la empresa.

Demora en la culminación de los procesos contables gracias a que no se cuenta con una herramienta contable.

En el proceso de la realizar las actividades pueden quedar inconclusas y así un retraso en la finalización.

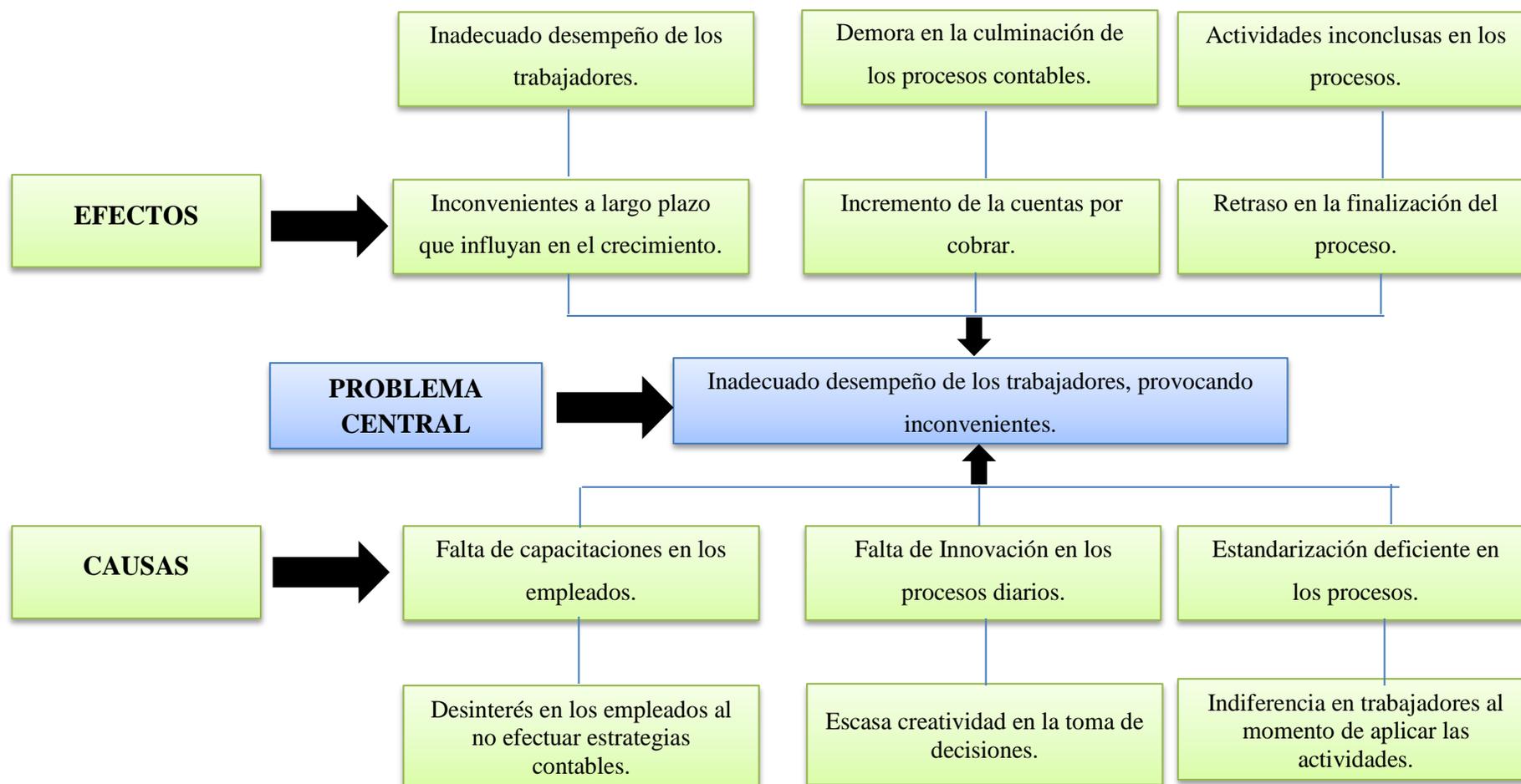


Figura 2 Árbol de Problemas.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

3.02 Árbol de objetivos

De acuerdo al análisis del árbol de objetivos se establece fines y medios, a partir del objetivo general “Carencia de estandarización presentes en el área de Contabilidad por parte de la empresa”.

Medios.

Desinterés en los trabajadores al no implementar estrategias contables, sin considerar la forma correcta de realizar las actividades.

Trabajadores interesados en utilizar una herramienta contable, generando limitaciones en diferentes áreas que se presentan problemas.

Desarrollo de aprendizaje a través del impulso de actividades, estableciendo que los procesos sean realizados de la mejor manera.

Fines.

Adecuado desarrollo del departamento contable, evitando problemas a largo plazo en procesos administrativos.

Trabajadores con elevado desarrollo operativo y administrativo, desarrollando habilidades que van mejorando constantemente.

Alto rendimiento profesional, incrementando la autoestima de los trabajadores.

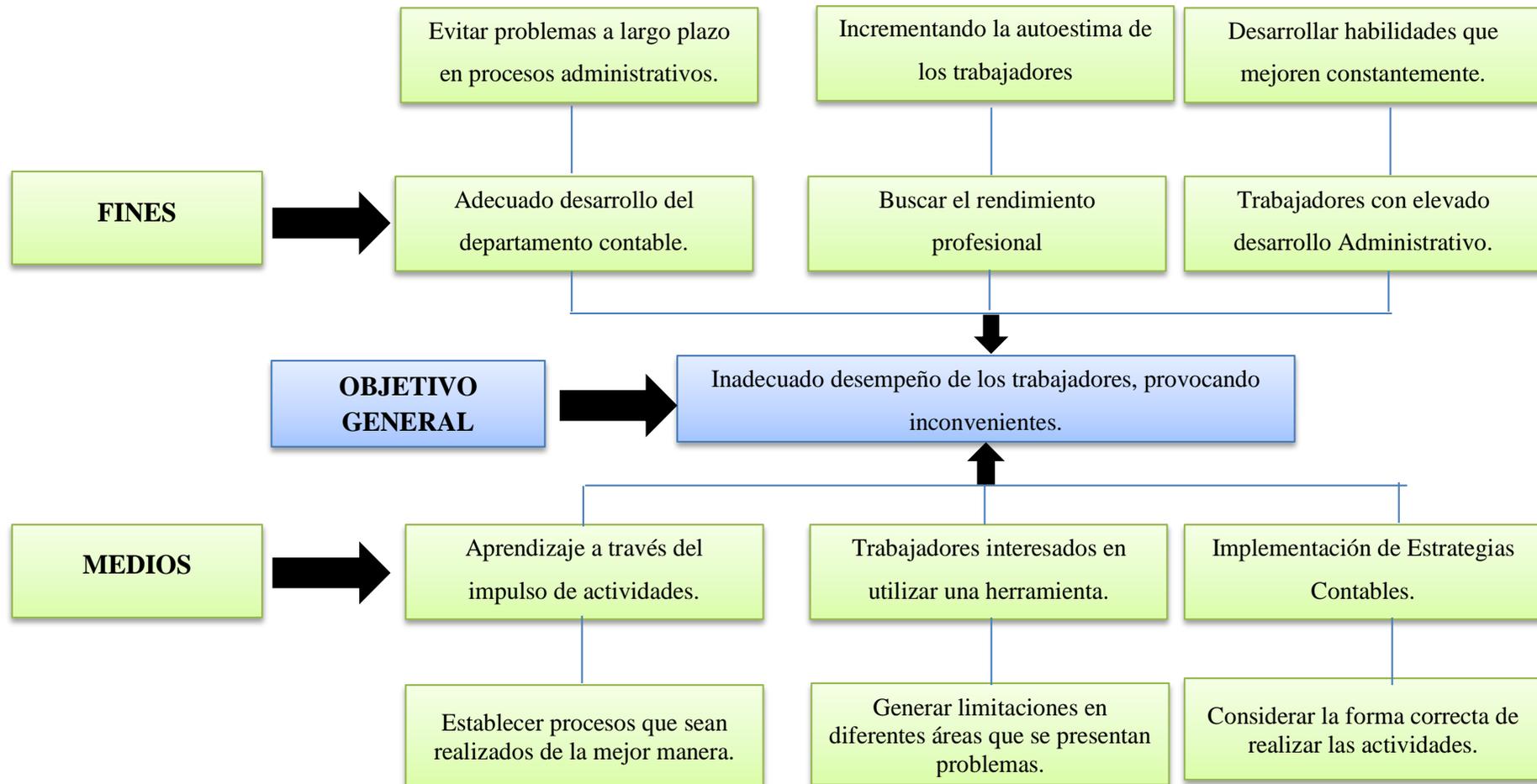


Figura 3 Árbol de Objetivos.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

CAPÍTULO IV

4. Análisis de alternativa

4.01 Matriz de análisis de alternativas

En el análisis de la matriz de alternativas vamos a indagar los objetivos específicos. A través de:

- Impacto sobre el propósito.
- Factibilidad técnica.
- Factibilidad financiera.
- Factibilidad social.
- Factibilidad política.

En el primer objetivo se analiza el correcto manejo de los procesos contables dentro y fuera de la organización.

Con el segundo objetivo buscamos el aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades.

Como tercer objetivo tenemos las limitaciones en las áreas que actualmente están presentando problemas.

Como cuarto objetivo, trabajadores que se encuentran interesados en utilizar una herramienta que resalta de vital importancia en la realización de los procesos.

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

El quinto objetivo es considerar la forma correcta de realizar las actividades para efectos del buen manejo del manual de procesos.

Como sexto y último objetivo tenemos, la implementación de estrategias contables en el área.

Cada categoría depende del grado de impacto de los objetivos que tiene dentro de la empresa, para lo cual utilizaremos una escala que nos indica que 1 es bajo y 5 es alta.

Se obtiene un valor de 137, que es de vital ayuda para poder apreciar que el proyecto alcanza una factibilidad Alta, para ser ejecutado. Además se cuenta con los medios para obtener los resultados esperados que generan confianza en los procesos.

Tabla 3

Análisis de Alternativas.

Matriz de Análisis de Alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Correcto manejo de los procesos.	4	5	4	4	5	22	ALTA
Aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades.	4	5	4	5	5	23	ALTA
Limitaciones en las áreas que actualmente están presentando problemas.	5	5	4	4	5	23	ALTA
Trabajadores que se encuentran interesados en utilizar una herramienta	5	5	4	5	5	24	ALTA
Considerar la forma correcta de realizar las actividades.	4	4	5	4	5	22	ALTA
Implementación de estrategias contables.	4	5	5	5	4	23	ALTA
TOTAL	26	29	26	27	29	137	

Escala:

1= Bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

Elaborado por: Javier Carcelén**Fuente:** Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Dentro de la matriz de análisis de impacto de los objetivos, se examina los objetivos específicos, a través de:

- Factibilidad de logro.
- Impacto de género.
- Impacto ambiental.
- Relevancia.
- Sostenibilidad.

En el primer objetivo se analiza el correcto manejo de los procesos contables dentro y fuera de la organización.

Con el segundo objetivo buscamos el aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades.

Como tercer objetivo tenemos las limitaciones en las áreas que actualmente están presentando problemas.

Como cuarto objetivo, trabajadores que se encuentran interesados en utilizar una herramienta que resalta de vital importancia en la realización de los procesos.

El quinto objetivo es considerar la forma correcta de realizar las actividades para efecto de un buen manejo de los procesos.

Como sexto y último objetivo tenemos, la implementación de estrategias contables en el área.

Tabla 4

Matriz de Impacto de los Objetivos.

Objetivos	Factibilidad de Lograrse	Impacto de Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Correcto manejo de los procesos.	Realizar la normatividad para realizar un adecuado uso del manual.	Observar la participación de los trabajadores.	Apoyo Continuo entre trabajadores.	Progreso de las Funciones de los empleados	Revisión continúa en el área Contable.	22	ALTA
	5= Alto.	5= Alto.	4= Medio Alto.	4= Medio Alto.	4= Medio Alto.		
Aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades.	Identificar las virtudes y desaciertos con el trabajo realizado.	Manejo apropiado del manual de procesos de acuerdo a lo establecido.	Mejorar el desempeño de los trabajadores.	Avance de las tareas asignadas.	Capacitaciones realizadas al personal del área.	23	ALTA
	5= Alto	5= Alto	4= Medio Alto.	4= Medio Alto.	4= Medio Alto.		
Limitaciones en las áreas que actualmente están presentando problemas.	Trabajadores preparados para brindar estrategias.	Actividades e ideas creativas de mejora en el área.	Participación en lo que respecta al área de gestión.	Desarrollo Óptimo y acertado de las actividades	Compensar las actividades establecidas.	23	ALTA
	4= Medio Alto	5= Alto	5= Alto	5= Alto	4= Medio Alto		
Trabajadores que se encuentran interesados en utilizar una herramienta	Identificar los estándares de Calidad.	Retroalimentación de conocimientos entre trabajadores.	Seguir conservando la buena comunicación con los clientes.	Obtener un dialogo positivo con la alta gerencia.	Fomentar del desarrollo de conocimientos de cada trabajador.	22	ALTA
	4= Medio Alto	4= Medio Alto	5= Alto	5= Alto	4= Medio Alto		
Considerar la forma correcta de realizar las actividades.	Mejora la integración de los trabajadores en las Actividades.	El interés por el desarrollo aumenta la creatividad para realizar las actividades.	Convivencia de mejor apropiada de los trabajadores.	Fomentar la buena relación laboral.	Mejora la calidad y el desarrollo del departamento contable.	21	ALTA
	4= Medio Alto	4= Medio Alto	4= Medio Alto	5= Alto	4= Medio Alto		

Implementación de estrategias contables.	Garantizar la supervisión continua por parte de la Alta Gerencia.	Diseño de líneas de parámetros con relación al manual.	Fomentar el respeto tanto trabajadores y clientes, y viceversa.	Trabajar cada uno en sus emociones y ser tolerantes en la atención de clientes.	Mejorar el trato social de acuerdo al desempeño de cada trabajador.	24	ALTA
	5= Alto	4= Medio Alto	5= Alto	5= Alto	5= Alto		
TOTAL						135	Alto
	22- 32= Bajo	33- 44= Medio Bajo	45- 66= Medio	66- 88= Medio Alto	89- 135= Alto		

Escala:

1= Bajo

2= medio bajo

3 =Medio

4=Medio alto

5=Alto

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

4.03 Diagrama de estrategias

En el análisis de diagrama de estrategias se va a considerar los siguientes puntos que se detallan a continuación:

Finalidad: Evitar las incertidumbres de los trabajadores con respecto a los procesos a realizar.

Propósito: Inadecuado desempeño de los trabajadores gracias a que no existe una herramienta que ayude a mejorar el desarrollo de las actividades.

Competente 1: Correcto manejo de los proceso.

Actividades:

Capacitaciones para empleados en la realización de actividades a través de procesos en el departamento contable.

Volantes prácticos de los procesos contables.

Competente 2: Aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades.

Actividades:

Diseño e Implementación de una herramienta que nos ayude a evitar problemas en el área contable.

Elaboración de procesos para potencializar los esfuerzos del departamento contable.

Competente 3: Limitaciones en las áreas que actualmente están presentando problemas.

Actividades:

Taller práctico para trabajadores sobre los procesos contables en el departamento contable.

Socialización de la herramienta dentro de los procesos contables realizados en la empresa Luis Cadena Consultores Asociados”.

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

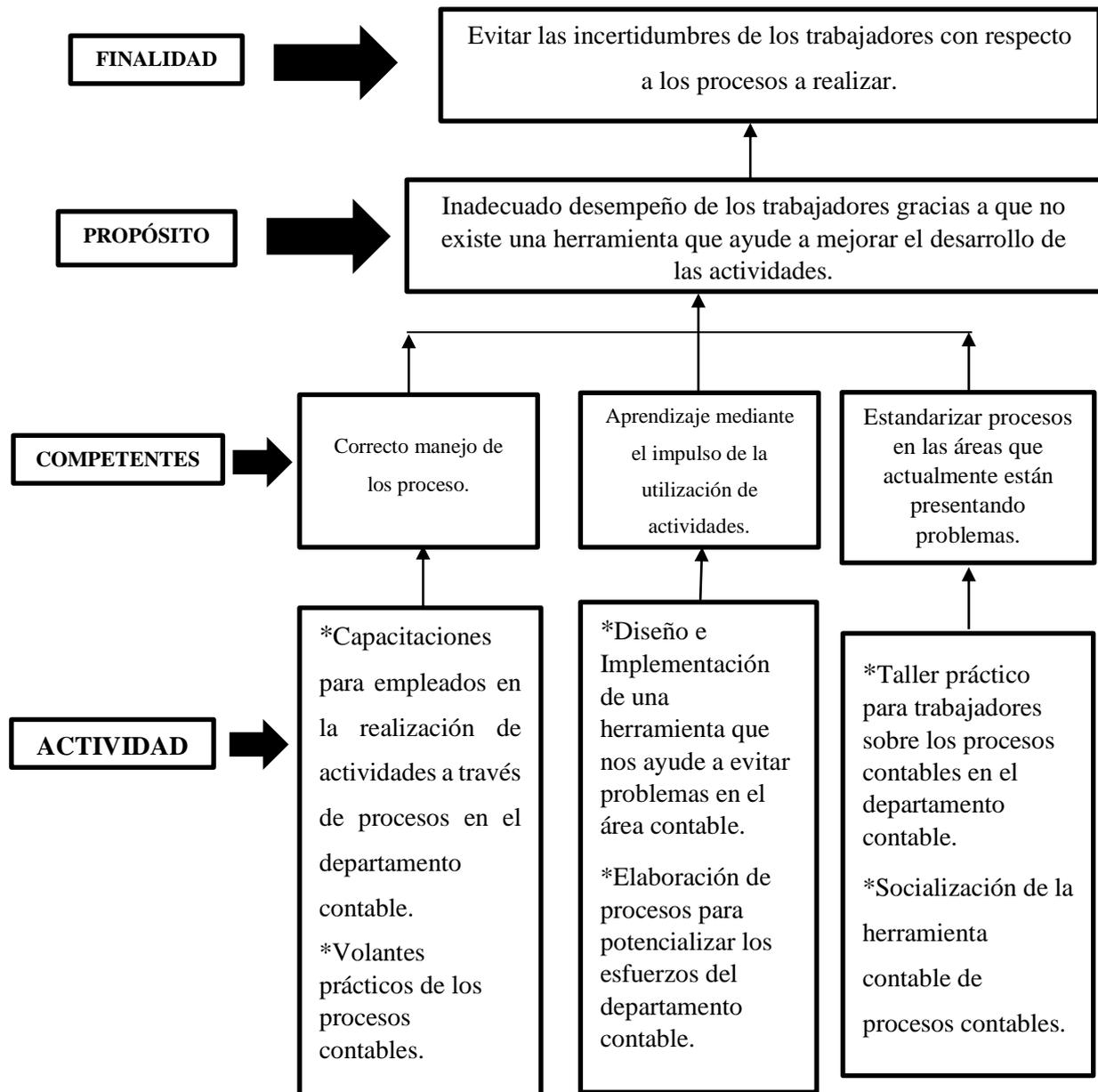


Figura 4 Diagrama de Objetivos.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

4.04 Matriz de Marco Lógico (MML)

En la matriz de marco lógico se puede identificar los siguientes aspectos que se detallan a continuación:

- Finalidad, que nos indica hacia donde queremos llegar.
- Indicadores, esto va ser los resultados obtenidos.
- Medio de verificación, nos presenta la información obtenida.
- Supuestos, son sucesos que pueden pasar a corto o largo plazo.

La finalidad de realizar el proyecto previo a la obtención de la Tecnología en Administración Bancaria y Financiera es: **Evitar las incertidumbres de los trabajadores con respecto a los procesos a realizar.** Tomando en cuenta como indicador que antes de socializar el manual los trabajadores en un 70% desconocen herramientas contables, en base al taller se logró que el 95% de trabajadores consideren el desarrollo de las actividades. Los medios de verificación son las capacitaciones y los conocimientos adquiridos por parte de los trabajadores de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados” autorizan la aplicación de la capacitación a los trabajadores.

El principal propósito del proyecto es: **Inadecuado desempeño de los trabajadores gracias a que no existe una herramienta que ayude a mejorar el desarrollo de las actividades.** Como indicador referente es del 80% de los trabajadores concientizaron en el desconocimiento de actividades que faciliten el manejo contable de los procesos, pretendiendo lograr que el 100% de los trabajadores conozcan sobre la aplicación de actividades para potencializar el manejo de procesos. Los medios de verificación son la aplicación de las actividades aprendidas antes y después de los talleres a los trabajadores, y los supuestos asumir compromiso en la aplicación de procesos que agilicen el proceso contable y administración de los recursos.

Correcto manejo de los proceso, se incentiva a los trabajadores, antes de socializar el 70% de trabajadores tienen desconocimiento del tema, después del respectivo taller el 85% de los trabajadores muestran importancia sobre las herramientas contables. Medios de

verificación es la realización de los procesos en el área contable en la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”.

Aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades, para esto se incentiva en 100% de trabajadores de las diferentes actividades, antes de la socialización el 80% de los trabajadores desconocían de las actividades, para el desarrollo del departamento contable. Medio de verificación la capacitación realizada a los trabajadores con el propósito de informar la importancia de seguir un orden, y como supuesto se plantea, deficiente interés de los trabajadores.

Estandarización de procesos en las áreas que actualmente están presentando problemas, la realización de un manual de procesos de cuentas por cobrar con el fin de buscar el desarrollo de los procesos en el departamento contable, se ha determinado que el 100% de los trabajadores consideran útiles las actividades contables, medios de verificación; tomo física de la realización de las actividades de la socialización y el supuesto; participación activa de los trabajadores.

La matriz de Marco Lógico integra todas las actividades para lograr la propuesta como:

Taller práctico para trabajadores sobre las actividades contables. Los indicadores son: proyector, cámara fotográfica, computadora, material didáctico, teniendo los medios de verificación \$30 y los supuestos inasistencia de los trabajadores.

Socialización del manual de procesos de cuentas por cobrar. Los indicadores son: proyector, teniendo los medios de verificación \$15, teniendo como supuestos que los trabajadores decidan elegir las actividades del manual para desarrollar las actividades cotidianas.

Todas estas herramientas van a ser utilizadas para alcanzar el objetivo planteado, beneficiando a los trabajadores, mediante la utilización de una manuales que faciliten la ejecución del trabajo.

Tabla 5

Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<i>Evitar las incertidumbres de los trabajadores con respecto a los procesos a realizar.</i>	Antes de socializar el manual los trabajadores en un 70% desconocen herramientas contables, en base al taller se logró que el 95% de trabajadores consideren el desarrollo de las actividades.	Las capacitaciones y los conocimientos adquiridos por parte de los trabajadores de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”.	Gerente propietario de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”.
PROPÓSITO			
<i>Inadecuado desempeño de los trabajadores gracias a que no existe una herramienta que ayude a mejorar el desarrollo de las actividades.</i>	El 80% de los trabajadores concientizaron en el desconocimiento de actividades que faciliten el manejo contable de los procesos, pretendiendo lograr que el 100% de los trabajadores conozcan sobre la aplicación de actividades para	La aplicación de las actividades aprendidas antes y después de los talleres a los trabajadores.	Compromiso en la aplicación de procesos que agiliten el proceso contable y administración de los recursos.

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

	potencializar el manejo de procesos.		
COMPONENTES			
Correcto manejo de los procesos.	Se incentiva a los trabajadores, antes de socializar el 70% de trabajadores tienen desconocimiento del tema, después del respectivo taller el 85% de los trabajadores muestran importancia sobre las herramientas contables.	Realización de los procesos en el área contable en la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”.	Participación de Trabajadores.
Aprendizaje mediante el impulso de la utilización de actividades	Se incentiva en 100% de trabajadores de las diferentes actividades, antes de la socialización el 80% de los trabajadores desconocían de las actividades, para el desarrollo del departamento contable.	Capacitación realizada a los trabajadores con el propósito de informar la importancia de seguir un orden	Deficiente interés de los trabajadores.
Estandarización de procesos en las áreas que actualmente están	Realización de un manual de procesos de cuentas por cobrar con el fin de buscar el	Tomo física de la realización de las actividades de la socialización.	Participación activa de los trabajadores.

<i>presentando problemas.</i>	desarrollo de los procesos en el departamento contable, se ha determinado que el 100% de los trabajadores consideran útiles las actividades contables		
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
<i>1.1.- Taller práctico para trabajadores sobre las actividades contables.</i>	Proyector Cámara Fotográfica Computadora Material Didáctico	\$30	Inasistencia de los trabajadores.
<i>2.1.- Socialización del manual de procesos de cuentas por cobrar.</i>	Proyector	\$15	Los trabajadores decidan elegir las actividades del manual para desarrollar las actividades cotidianas.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

Diseñar e Implementar un manual de procesos en el área contable de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados ofreciendo beneficios para los encargados de dicho departamento, también se le puede considerar como una oportunidad para la empresa que nunca ha contado con ningún tipo de proceso o manual, como para los clientes que posee actualmente.

En el “Manual de procesos de cuentas por cobrar para la empresa Luis Cadena” se menciona que:

Que los trabajadores deben apoyar a que haya un ambiente adecuado para los clientes que aportan al desarrollo mediante el aporte y generación de ideas, vivencias que fomenten la mejora constante en preferir sus servicios.

Considerando que en el instrumento se detallan todas las actividades para realizarlas de manera correcta y sucesiva, apoyando a las tareas que se ejecutan para saber en cuáles han sido las fallas para proponer mejoras, cuidar que existan equivocaciones para prestar servicios de adecuados y calidad.

Como principal pilar y fundamental la gerencia general debe mantener un compromiso con la evaluación y retroalimentación cada que sea necesario en la comunicación con los **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”**

encargados de los departamentos involucrados, llevando un registro de cada uno de los trabajadores para hacer cumplir lo indicado en cada una de las charlas, así demostrar que tanto la gerencia y los empleados están realizando lo organizado siendo responsable de todo lo que les fue asignado.

5.02 Descripción

En la Empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”, las actividades para ejecutar los cobros de cartera vencida han sido siempre de la misma manera, utilizando técnicas tradicionales y caducos para el desarrollo, y remplazarlo es una prioridad.

Se crea un manual para tratar de examinar los procesos dentro del departamento contable con la idea de impulsar la estandarización de procesos realizados por los trabajadores que se encuentran en la empresa y para futuros que podrían llegar, surge por la identificación que dentro de la empresa no existe un adecuado control de los trabajadores y tampoco existe una buena comunicación.

Tampoco dentro de los 17 años de la empresa se ha implementado un manual de procesos para ningún tipo de área o departamento específico, por lo que se plantea y se propone diseñar e implementar un manual que permite la participación de la Gerencia y participación por parte de los trabajadores.

El proyecto que se está proponiendo dentro de la empresa y proporcionando motivación a los trabajadores ya que es una propuesta de calidad plasmada de manera organizada los cronogramas de las actividades, con la asignación de cada función que deben realizar los trabajadores, de igual manera las charlas, capacitaciones, talleres y retroalimentaciones de las mismas que va dirigido al personal del departamento contable.

Por ello se propone realizar actividades mensuales impartidas por la Gerencia para solucionar cualquier tipo de incertidumbre o duda generada en la realización de las actividades, ideas o simplemente para conocer cómo se sienten utilizando el manual de proceso que se está realizando.

Realizar este tipo de actividades para generar un buen ambiente laboral y a su vez una comunicación asertiva dentro de la empresa, con trabajadores satisfechos de lo aprendido en los talleres, para la gerencia será más fácil generar una evaluación de sus trabajadores brindado el apoyo que se merece en la herramienta.

Gracias a la apertura hacia la realización del proyecto de investigación se ha determinado que es de vital importancia realizar un manual de procesos que sirva de apoyo para los trabajadores, los cuales serán los principales beneficiados por parte de la empresa y de la investigación a la ejecución de actividades estratégicas y contables considerando el desarrollo integral.

En la parte legal se encuentra que cada una de las actividades que se van a ejecutar van acorde a lo establecido por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que son los siguientes:

Facturación:

- NAC-DGERCGC18-00000191 reformada por la **resolución** No. NAC-DGERCGC18-00000431 (SRI, 2018)

Cobranza:

- NICSP Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.
- 8292 Ley General de Control Interno.
- Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Decreto 34029-H. (Zapata, 2019)

Ingreso:

- Ley del Régimen Tributario Interno: Título primero, impuesto a la renta.
- Art. 6.- Ingresos de los bienes sucesorios. (SRI, 2018)

Luego de identificar los procesos que se manejan, el presente manual se implanta en la empresa de la siguiente manera:

- Facturación.
- Cobranza
- Ingreso.

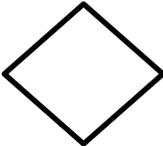
Dentro de cada uno de los procesos citados se encuentra la siguiente información que debe considerar como lo es:

- Objetivos.
- Alcance.
- Base Legal.
- Definiciones.
- Detallo de los procesos.

Además, para poder identificar las actividades que deben realizarse en el manual de procesos que nos ayuda en el flujo con simbología ANSI para cada uno de los procedimientos. A continuación se detalla la simbología mencionada:

Tabla 6

Simbología ANSI.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	CONCEPTO
	Inicio / Fin	Inicio / Fin del Diagrama de Flujo.
	Actividades	Representa la Realización de una operación.
	Documentos	Representa el ingreso de cualquier tipo de documento que entre o se utilice en el proceso.
	Decisiones	Nos indica un punto dentro del diagrama donde existen varios caminos.
	Conector en misma página	Representa una conexión o vínculo.
	Conector en diferente página	Sirve para conectar la información en otra página.
	Conector	Enlace entre actividades para dar continuidad al proceso.

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación de campo, LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS, 2019-2020

Una vez detallado los elementos que agrupa el diagrama de flujo, se puede demostrar que la propuesta ayuda al control y organización de las actividades que se tienen que realizar y además, facilita y optimiza cada uno de los procesos de manera organizada, con esta estructura se quiere evitar el desorden entre cada actividad ya que estas son explicadas de

manera detallada y que se entienda por todos los trabajadores del departamento contable que requieren de esta herramienta para ejecutar la asignación de las tareas.

5.03 Formulación

EL Diseño del Manual de Procesos de las Cuentas por Cobrar para el departamento Contable de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados con el detalle de las actividades y procesos se lo encuentra en el Anexo 1. (StuDocu, 2018 / 2019)

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

6.01 Recursos

Recursos Humanos

- Tutor del proyecto de Titulación
- Lector del asignado para el proyecto de grado.
- Gerente y Trabajadores de la empresa “Luis Cadena Consultores Asociados”.
- Estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria y Financiera.

Recursos Tecnológicos y Tecnológicos.

- Proyector.
- Cámara Fotográfica.
- Computadora.
- Material Didáctico.
- Proyector.

Recursos Financieros.

- Autofinanciamiento y Financiamiento de la empresa.

6.02 Presupuesto

Para la implementación de la herramienta se ha determinado un presupuesto de \$ 610,00 aprobados por la empresa, que a continuación se detallan:

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

Tabla 7

Presupuesto del Manual

CANTIDAD	DETALLA	ESPECIFICACIONES	VALOR
1	Elaborar una capacitación (Trimestral)	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del trabajo a realizar. Evaluación del control de la capacitación. 	\$ 200,00
1	Retroalimentaciones sobre las capacitaciones presentadas (Trimestral).	<ul style="list-style-type: none"> Material de Evaluación. (hojas impresa) 	\$ 40,00
1	Delimitar funciones y responsabilidades. (Semanal)	<ul style="list-style-type: none"> Suministros de Oficina. Control de procesos. 	\$ 70,00
1	Ejecutar Informes para coordinar todas las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Materiales de apoyo (Esferos y hojas) Informes presentados a Gerencia General. 	\$ 50,00
1	Diseño de cronogramas de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Materiales de trabajo (Esferos y hojas) Observación del lugar de trabajo. 	\$ 50,00
1	Manual de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Material de evaluación (hojas impresas) Ayuda al Departamento Contable. 	\$ 200,00
TOTAL			\$ 610,00

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación Propia

6.03 Cronograma

Tabla 8

Cronograma de Actividades.

MES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANA / ACTIVIDAD																				
Organización del Trabajo		X																		
Información correcta – formulario 001		X																		
CAPÍTULO I																				
Antecedente (Contexto)			X																	
Justificación				X																
Matriz “T”					X															
CAPÍTULO II																				
Análisis de Involucrados					X															
CAPÍTULO III																				
Árbol de Problemas						X														
Árbol de Objetivos							X													
CAPÍTULO IV																				
Matriz de Alternativas									X											
Matriz de Impacto									X											
Diagrama de Estrategias										X										
Matriz de Marco Lógico										X										
CAPÍTULO V																				
Antecedentes											X									
Descripción											X									
Formulación											X									
CAPÍTULO VI																				
Recursos												X								
Presupuesto												X								
Cronograma												X								
CAPÍTULO VII																				
Conclusiones													X							
Recomendaciones													X							
Anexo													X							
Correcciones Finales																				
Revisión de Presentación para Defensa.																				

Elaborado por: Javier Carcelén

Fuente: Investigación Propia

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Gran parte de los trabajadores desconocen la importancia de utilizar estrategias financieras para desarrollar actividades contables siempre a encaminar a generar un amplio crecimiento de la empresa.
- El presente manual de procesos no está diseñado para generar más ganancias, ni tampoco rentabilidad de cara al mercado, más bien en una herramienta de uso interno ya que al momento que presentarse ante sus clientes, ellos se pueden identificar que las personas que manejan su información organizada.
- Trabajadores comprometidos en el crecimiento personal y conocimiento sobre el tema, potencializando el desarrollo del departamento contables y por ende el crecimiento continuo de la empresa, para que así los trabajadores obtengan grandes logros de a poco.

7.02 Recomendaciones

- Capacitar a los trabajadores en los temas que sean netamente relacionados al manejo eficiente de los procesos contables.

-
- Fomentar los trabajos de titulación en los estudiantes para que pongan en práctica todo lo aprendido en las aulas, donde se puede ayudar a las áreas o sectores estratégicos de la producción nacional del país.
 - Es necesario tener un control muy minucioso de todas las actividades que se propone dentro del manual de procesos, para eliminar por completo las incertidumbres o dudas que se puedan llegar a presentar en un futuro, es fundamental que los estudiantes que realicen proyectos de titulación conozcan muy bien todas las estrategias y metodologías que se deben tomar en cuenta al momento de realizar un proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CPA, L. C. (2017). *Luis Cadena Consultores Asociados*. Recuperado el 23 de 02 de 2020, de <http://cadenaconsultoresec.com/>
- Gómez, G. (2001). *gestionpolis*. Recuperado el 21 de 12 de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Ing., M. E. (2017). *Scierlo*. Recuperado el 19 de 12 de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Martin, A. T. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Mexico, D.F.: Editoria Panorama. Recuperado el 21 de 12 de 2019
- SRI. (2018). *SRI Facturacion Electronica*. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/contribuyentes-obligados-a-emitir-comprobantes-electronicos>
- StuDocu*. (2018 / 2019). Recuperado el 23 de 02 de 2020, de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-abierta-interamericana/sistemas-de-informacion/resumenes/simbologia-ansi-para-diagramas-de-flujo/3385701/view>
- Zapata, J. (31 de 01 de 2019). *JEZL*. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://www.jezl-audidores.com/index.php/normativa/139-nicsp-ipsas-vigentes>

ANEXOS 1

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala



LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Javier Carcelén	Ing. Antonio Zabala	Ing. Andrés Gómez

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

GENERALIDADES

Objetivo General.

Proporcionar una herramienta que un control de las cuentas por cobrar, que sirva de guía para realizar adecuadamente las actividades encontradas en el área Contable/Financiera.

Objetivos Específicos.

- Diseñar un manual de procesos para un eficiente control de procesos, para recuperar la cartera vencida.
- Identificar los clientes que con frecuencia incurran en atrasos en sus pagos y así determinar el desfase del dinero.
- Establecer procesos puntuales en el departamento contable para poder recuperar la cartera vencida.

Estructura y uso del manual.

El manual se establece como una herramienta de control interno para el mejoramiento de la liquidez de la empresa, se lleva a cabo en el departamento Contable y Cobranzas de Luis Cadena Consultores Asociados., el mismo que servirá a los empleados que la conforman, que son muy esenciales para recuperar la cartera vencida.

Alcance.

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

El manual va conducido a los empleados que trabajan en el departamento Contable de Luis Cadena Consultores Asociados, que son parte de todo el manejo de la operación que se maneja en dicha área. Cada una de las actividades van encaminadas y de manera obligatoria para cada uno de los trabajadores en cada proceso que realicen.

Marco Legal.

- Resolución NAC-DGERCGC19-00000023 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 501 de 04 de junio de 2019
- NAC-DGERCGC17-00000430 / NAC-DGERCGC17-00000431, inciso agregado a la Disposición Transitoria Única.
- Sustitúyase la disposición general quinta de la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000233.
- NAC-DGERCGC18-00000191 reformada por la **resolución** No. NAC-DGERCGC18-00000431
- NICSP Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.
- 8292 Ley General de Control Interno.
- Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Decreto 34029-H.
- Ley del Régimen Tributario Interno: Título primero, impuesto a la renta.
- Art. 6.- Ingresos de los bienes sucesorios.

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Definiciones.

- **Factura.-** Es un mecanismo mercantil, tiene dos copias adicionales por lo general una verde y una amarilla.
- **Cobranza.-** Es la recopilación de dinero.
- **Cartera:** Es toda deuda que tienen los clientes con nuestra organización.
- **Montos:** Es toda Cantidad de dinero que se va a recibir o pagar al terminar un periodo acordado.
- **Recepción:** Acción y efecto de recibir.
- **Ingreso:** Es el incremento de los recursos. (Información o Activos)

Indicadores.

- **Rotación de Cuentas por Cobrar.**

Ventas a crédito saldo inicial = \$ 4.400,00

Ventas a crédito saldo final = \$ 5.000,00

Ventas al contado= 6.664,15

$$RCC = Vc \left(\frac{\text{Saldo Inicial Créditos por Cobrar} + \text{Saldo Final Créditos por Cobrar}}{2} \right)$$

$$RRCC = \left(\frac{4.400,00 + 5.000,00}{2} \right)$$

$$RCC = 4.700$$

$$RCC = \frac{6.664,15}{4.700,00}$$

$$RCC = 1,42$$

	CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Análisis.

El indicador de rotación de cuentas por cobrar, nos quiere decir que en promedio se vende a crédito casi el doble de lo que se viene manteniendo como cuentas por cobrar en el plazo.

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

NORMAS Y REGLAS A LAS QUE EL PERSONAL DEBE REGIRSE

Normas Generales.

El siguiente manual de procesos de acuerdo con los procesos realizados con la empresa Luis Cadena Consultores Asociados y el nuevo reglamento interno para los empleados elaborados por el estudiante Javier Carcelén, se sugiere que la gerencia adopte las siguientes normas:

- La implementación del manual de procesos debe mostrar certeza de la autorización de la gerencia.
- Realizar Auditoria Interna que es la responsable del cumplimiento del presente manual de procesos.
- En caso de existir cambios o modificaciones en el manual de cuentas por cobrar, solo podrán ser realizados por gerencia, por solicitud a los jefes de área.
- Toda novedad o sugerencia de cualquier parte involucrada en los procesos, deberá dirigirse a la gerencia a través del jefe de área.
- Los jefes de área deberán cumplir y hacer cumplir esta herramienta, considerando los siguientes puntos.
 - a) Que todo pedido de modificación este acorde a las necesidades encontradas en la empresa.
 - b) Que las actividades se encuentren cumpliendo según lo establecido en el proceso correcto.

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Equipos.

El presente manual de procesos utilizara los equipos necesarios para su implementación, dentro de los cuales tenemos:

La empresa Luis Cadena Consultores Asociados cuenta que los siguientes equipos:

- Laptop (HP, Lenovo, Dell)
- Suministros de Oficina.
- Documentos de apoyo como facturas.

Documentos a manejar.

El manual se maneja documentación que ayuda a garantizar el control dentro del departamento contable y permite la verificación a través del cronograma de actividades.

Entre los documentos citamos los siguientes:

- Programa de Capacitaciones.
- Cronograma de Actividades
- Evaluaciones sobre las capacitaciones.

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

PROCEDIMIENTOS

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

FACTURACIÓN

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN
EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”**

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	MANUAL DE PROCESOS
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

OBJETIVO	Mejorar eficiencia y calidad de los servicios que facilitan el departamento contable, mediante un instrumento que facilite los procesos.
ALCANCE	Ayudar en todas las etapas de facturación por conceptos de venta de servicios.
NORMATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • NAC-DGERCGC17-00000430 / NAC-DGERCGC17-00000431, inciso agregado a la Disposición Transitoria Única. • NAC-DGERCGC18-00000191 reformada por la resolución No. NAC-DGERCGC18-00000431
DEFINICIONES	<p>Factura.- Es un mecanismo mercantil, tiene dos copias adicionales por lo general una verde y una amarilla.</p> <p>Cobranza.- Es la recopilación de dinero.</p>

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Simbología	Diagrama de Flujo	Descripción de las Actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin  Actividades  Documentos  Decisiones  Conector en igual página  Conector en diferente página  Conector 	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> SOLICITUD[SOLICITUD DE FACTURA] SOLICITUD --> DECISION{¿ESTA REGISTRADO EL CLIENTE?} DECISION -- No --> REGISTRO[SE REGISTRA EL CLIENTE] DECISION -- Si --> BUSCA[SE BUSCA EN LA BASE DE DATOS AL CLIENTE] REGISTRO --> ELABORA[SE ELABORA LA FACTURA] BUSCA --> ELABORA ELABORA --> ENTREGA[SE ENTREGA FACTURA AL CLIENTE] ENTREGA --> AGRADECE[SE AGRADECE AL CLIENTE POR PREFERIRNOS] AGRADECE --> FIN([FIN]) </pre>	1.- Recibir la solicitud de factura. 2.- El cliente se encuentra registrado. 3.- Se busca en el sistema, registrarlo si no se encuentra en el sistema. 4.- Se capturan los datos. 5.- Se procede a elaborar la factura. 6.- Se entrega al cliente la factura. 7.- Se le agradece a los clientes por preferir nuestros servicios.	Asistente de Gerencia	Asistente de Gerencia

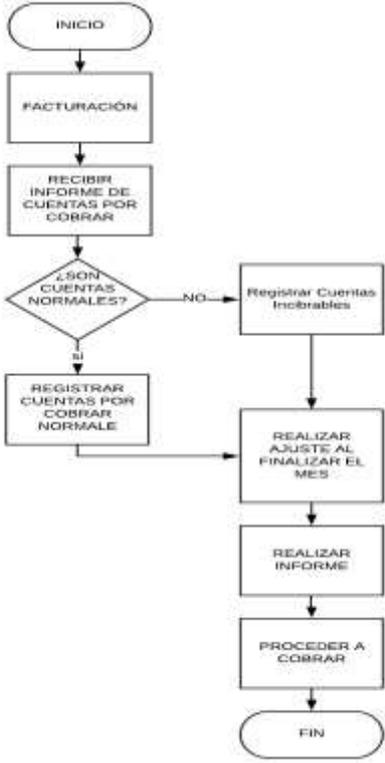
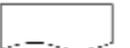
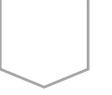
	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

COBRANZA

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

OBJETIVO	Establecer procesos apropiados para garantizar el correcto en lo que concierne en la recuperación de Cartera.
ALCANCE	Lograr recuperar de la mejor manera los montos pendientes de pago.
NORMATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • NICSP Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público. • 8292 Ley General de Control Interno. • Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos. • Decreto 34029-H.
DEFINICIONES	<p>Cartera: Es todo deuda que tienen los clientes con nuestra organización.</p> <p>Montos: Es toda Cantidad de dinero que se va a recibir o pagar al terminar un periodo acordado.</p>

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Simbología	Diagrama de Flujo	Descripción de las Actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		1.- Inicio del Proceso. 2.- Facturación a Clientes. 3.- Recibir Informe de Cuentas por cobrar por parte de la Asistente de Gerencia. 4.- Registrar las cuentas por cobrar normales del mes. (El reporte debe ser presentado en formato Excel) 5.- Registrar las cuentas por que se volvieron incobrables. 6.- Realizar el ajuste correspondiente al final del mes, si existiese diferencia cambiarlo. 7.- Realizar el Informe pertinente. 8.- Proceder a la recepción de las cuentas por cobrar.	Asistente de Gerencia	Asistente de Gerencia
Actividades 				
Documentos 				
Decisiones 				
Conector en igual página 				
Conector en diferente página 				
Conector 				

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

INGRESO

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

OBJETIVO	Establecer procesos que se encuentre relacionados al manejo apropiado de los ingresos para garantizar el cumplimiento de un servicio de calidad.
ALCANCE	Elaboración correcta de los comprobantes que nos ayude a mantener el orden y control de los ingresos.
NORMATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Régimen Tributario Interno: Título primero, impuesto a la renta. • Art. 6.- Ingresos de los bienes sucesorios.
DEFINICIONES	Recepción: Acción y efecto de recibir. Ingreso: Es el incremento de los recursos. (Información o Activos)

	CONTROL DE CUENTAS POR COBAR
	CUENTAS POR COBRAR
Elaborado por: Javier Carcelén	Revisado por: Ing. Antonio Zabala

Simbología	Diagrama de Flujo	Descripción de las Actividades	Responsable	Referencia
Inicio / Fin 		1.- Inicio del Proceso. 2.- Recepción de documentos de respaldo. 3.- Se procede a revisar el resumen de recaudación, si se encuentra mal se devuelve a recepción. 4.- Si la información se encuentra bien se genera el ingreso correspondiente. 5.- Revisar si el comprobante de ingreso está bien, en caso de estar mal se procede a imprimir de nuevo. 6.- Firma del comprobante de Ingreso para constancia de la documentación. 7.- Se retira el compromiso de ingreso. 8.- Fin del proceso.	Asistente de Gerencia	Asistente de Gerencia
Actividades 				
Documentos 				
Decisiones 				
Conector en igual página 				
Conector en diferente página 				
Conector 				

Bibliografía

- SRI. (2018). Recuperado el 31 de 01 de 2020, de http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04abril/A2/ANEXOS/PROCU_REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN_T RIBUTARIO_INTERNO.pdf
- SRI. (2018). Recuperado el 31 de 01 de 2020, de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica>
- SRI. (2018). *SRI Facturacion Electronica*. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/contribuyentes-obligados-a-emitir-comprobantes-electronicos>
- Zapata, J. (31 de 01 de 2019). *JEZL*. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://www.jezl-audidores.com/index.php/normativa/139-nicsp-ipsas-vigentes>

ANEXOS 2

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA


LUIS CADENA
CONSULTORES ASOCIADOS

**Documentos que
pueden emitirse
electrónicamente**

- ▶ **Facturas**
- ▶ ***Liquidaciones de
compras de bienes y
prestación de servicios***
- ▶ **Notas de crédito**
- ▶ **Notas de débito**
- ▶ **Comprobantes de
retención**
- ▶ **Guías de remisión**

Resolución NAC-DGERCGC19-00000023 publicada en el Suplemento del Registro
Oficial No. 501 de 04 de junio de 2019


LUIS CADENA
CONSULTORES ASOCIADOS

REFORMAS A LAS RESOLUCIONES

NAC-DGERCGC17-00000430

NAC-DGERCGC18-00000191

Grupo	Fecha de inicio	Regimen Pasivo
1	a partir del 01 de enero de 2019	al Quiénes realicen actividades de comercialización de productos marinos de Galápagos continentales, incluidos mariscos.
2	a partir del 01 de junio de 2019	al Quiénes realicen actividades de comercialización de productos que realicen actividades de venta de productos agrícolas de Galápagos y de productos agropecuarios y agroindustriales.
3	a partir del 01 de enero de 2020	al Quiénes realicen actividades de comercialización de productos agrícolas y de agropecuarios marinos o agropecuarios que realicen actividades de venta al por mayor y menor de productos agropecuarios.
4	a partir del 01 de junio de 2021	Las personas naturales y las sociedades no contempladas en los grupos anteriores, en conformidad con el Estado por monto igual o superior a USD 1.000.000 dólares del dólar de los Estados Unidos de América, emitidos por cada-hora en los comprobantes electrónicos.
5	a partir del 01 de enero de 2022	Las personas naturales y las sociedades, a excepción de las sociedades contempladas al Régimen Simplificado establecido en el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las personas domiciliadas en la provincia de Galápagos que no mantengan establecimientos en el Ecuador continental, que tengan ingresos anuales entre USD 200.000,00 (doscientos mil dólares) y los ingresos de los Estados Unidos de América y USD 100.000,00 (cientos mil dólares) de los Estados Unidos de América en el ejercicio fiscal anterior.
6	a partir del 01 de enero de 2023	Las personas naturales y las sociedades, a excepción de las sociedades contempladas al Régimen Simplificado establecido en el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las personas domiciliadas en la provincia de Galápagos que no mantengan establecimientos en el Ecuador continental, que tengan ingresos anuales entre USD 400.000,00 (cuatrocientos mil dólares) y los ingresos de los Estados Unidos de América y USD 200.000,00 (doscientos mil dólares) de los Estados Unidos de América en el ejercicio fiscal anterior.
7	a partir de un (1) año contable desde la fecha de constitución	Las sociedades nuevas con fines de lucro, a excepción de las sociedades acogidas al Régimen Simplificado establecido en el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las personas domiciliadas en la provincia de Galápagos que no mantengan establecimientos en el Ecuador continental, no contempladas en los grupos anteriores, constituidas con posterioridad a la vigencia de la presente Resolución y cuyos ingresos en el ejercicio fiscal en que se constituyeron sean superiores a los USD 100.000,00 (cien mil dólares) de los Estados Unidos de América.

Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 396 de 28 de diciembre de 2018

LUIS CADENA
CONSULTORES ASOCIADOS

Micro Empresas domiciliadas en la Provincia de Galápagos

"Artículo 3.- Micro empresas domiciliadas en la Provincia de Galápagos.- Las sociedades nuevas con fines de lucro, constituidas con posterioridad a la vigencia de la presente Resolución y las micro empresas, que no cumplan con las demás condiciones previstas en el artículo 2 de la presente

Resolución, cuyo domicilio fiscal se encuentre en la Provincia de Galápagos y que no mantengan establecimientos en el Ecuador continental, estarán obligados a emitir facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito y débito, a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, a partir del 1 de enero de 2024."

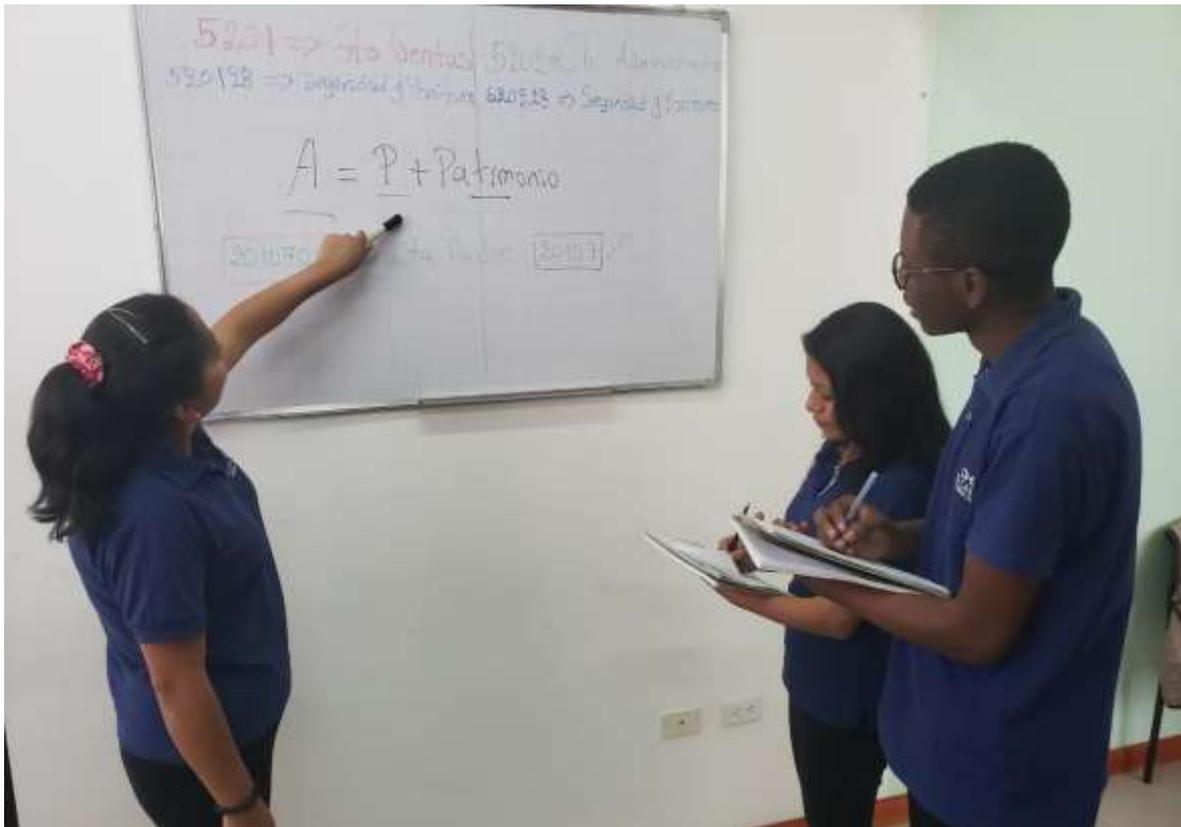
Resolución NAC-DGERCGC18-00000431 publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 396 de 28 de diciembre de 2018

LUIS CADENA
CONSULTORES ASOCIADOS

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



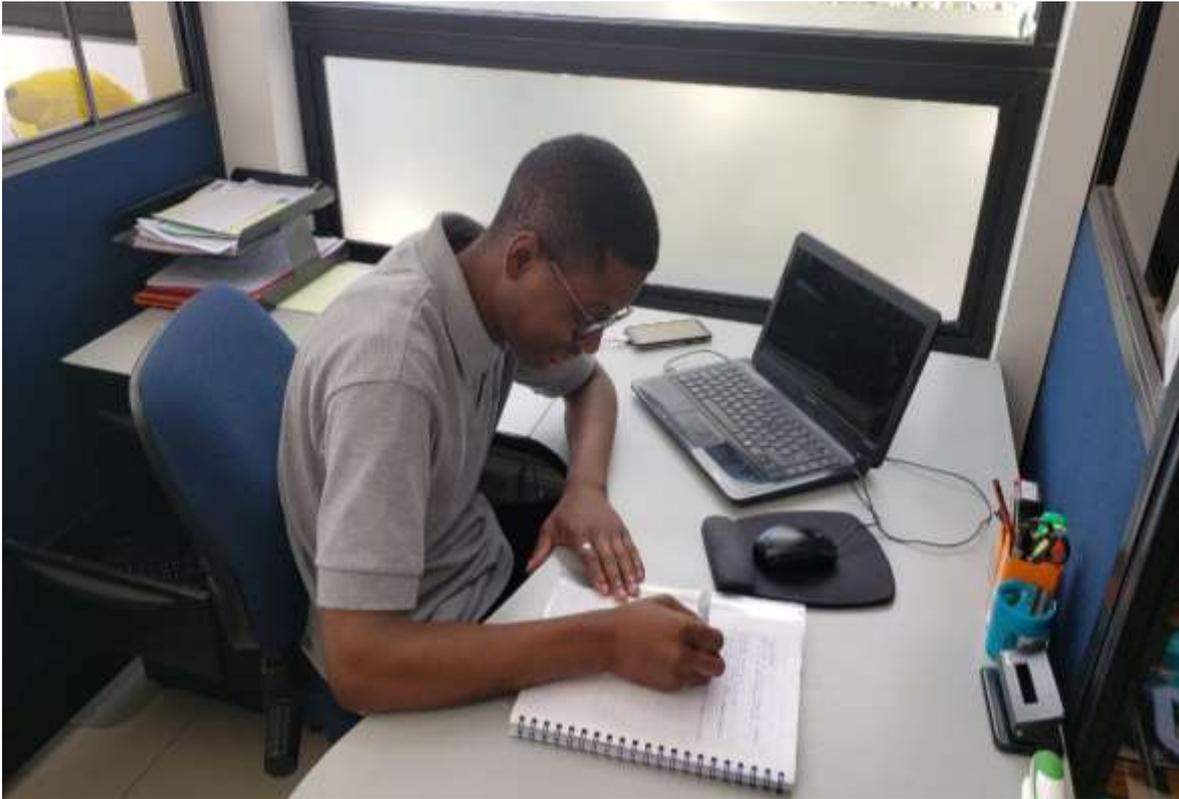
“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”



AYALA VITERI FANNY BEATRIZ
R.U.C.: 1703317857001

Quito, 18 de marzo del 2020

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de procesos para el departamento contable de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados**, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de la empresa. **"Diseño e Implementación de un Manual de Procesos de Cuentas por Cobrar de la Empresa Luis Cadena Consultores Asociados En El Departamento Contable, Año 2020"**

El **Manual de procesos para el departamento contable de la empresa Luis Cadena Consultores Asociados**, se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente en nuestra empresa.

En todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



LUIS CADENA
CONSULTORES ASOCIADOS
FIRMA AUTORIZADA

Ing. Luis Gerardo Cadena Ayala CPA

Gerente General

Mariano Echeverría Oe2-36 y San Francisco

6025085 / 6025026

www.cadenaconsultoresec.com

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL JAVIER CARCELEN.docx (D68688763)
Submitted: 4/20/2020 8:43:00 PM
Submitted By: andres.gomez@cordillera.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

programa.docx (D43113591)
VANESSA RAMIREZ.docx (D43122083)
CRISTINA GALLEGOS EGAS.docx (D56333108)
Manual de Procedimientos NIC 8.docx (D57093948)
tesis belen.pdf (D30275133)
CRISTINA GALLEGOS EGAS.docx (D56373631)
TESIS MANUAL DE PROCEDIMIENTO.pdf (D68483309)
Formato de Tesis Fabian Espinoza (2) apa.docx (D23217202)
GABRIELA RAMOS.pdf (D30286006)
<https://www.jezl-audidores.com/index.php/normativa/139-nicsp-ipsas-vigentes>
<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4796/1/171-RHP-18-18-1752811610.pdf>
<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4911/1/7-IPR-18-19-1724801251.pdf>
<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/5001/1/28-RHP-18-19-1723484885.pdf>

Instances where selected sources appear:

42



ING. ANDRES GOMEZ
TUTOR

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA									
BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
NOMBRE TUTOR:		DÓMEZ VILASCO ANDRÉS JULIÁN							
NOMBRE ESTUDIANTE:		FABRIL DE LOS TORRES JASON LAVIER							
CARRERA:		ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA							
TEMA DE TITULACIÓN:		DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020							
IMPRESIÓN REPORTE:		2020-11-21 de julio del 2020 12:32:38							
TIPO REPORTE:		ACUMULATIVO							
ESTADO FINAL/OBSERVACION:		PROYECTO ACTIVO / NO GRADUADO /							
MODALIDAD:		INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACION				PERIODO:		OCT 2019- MAR 2020	
NO.	CÓDIGO	FECHA TUTORIA	TIPO AUTONOMIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	ESTADO SC
1	200856	2019-11-18	INSITU	2019-11-18 16:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2019-11-18 18:00:00	2.00	ORGANIZACION DEL TRABAJO	PROCESADO
2	200857	2019-11-25	INSITU	2019-11-25 16:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-11-25 18:00:00	2.00	SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 1	PROCESADO
3	200862	2019-11-28	AUTONOMA	2019-11-28 16:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-11-28 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 1 ANTECEDENTES	PROCESADO
4	200867	2019-11-29	AUTONOMA	2019-11-29 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-11-29 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 1 CONTENIDO	PROCESADO
5	200871	2019-12-02	INSITU	2019-12-02 16:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-12-02 18:00:00	2.00	REVISION DE CAPITULO 1 - SE DAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 2	PROCESADO
6	200874	2019-05-12	AUTONOMA	2019-05-12 12:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-05-12 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 1 JUSTIFICACION	PROCESADO
7	200876	2019-12-06	AUTONOMA	2019-12-06 14:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-12-06 21:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 1 DEFINICION DEL PROBLEMA	PROCESADO
8	200878	2019-12-07	AUTONOMA	2019-12-07 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-12-07 18:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	200880	2019-12-08	AUTONOMA	2019-12-08 15:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-12-08 21:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 2 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
10	200882	2019-12-09	INSITU	2019-12-09 12:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-12-09 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 1, REVISION DE CAPITULO 2 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA CAPITULO 3	PROCESADO
11	200888	2019-12-11	AUTONOMA	2019-12-11 13:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-12-11 20:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
12	200891	2019-12-12	AUTONOMA	2019-12-12 13:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-12 20:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 3 ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
13	200893	2019-12-16	INSITU	2019-12-16 12:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-12-16 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 3, REVISION DE CAPITULO 3 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 4	PROCESADO
14	200899	2019-12-19	AUTONOMA	2019-12-19 16:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-12-19 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
15	200902	2019-12-20	AUTONOMA	2019-12-20 16:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-12-20 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTOS	PROCESADO
16	200905	2019-12-21	AUTONOMA	2019-12-21 11:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-12-21 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
17	200906	2020-01-07	INSITU	2020-01-07 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2020-01-07 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 3 Y REVISION DEL CAPITULO 4	PROCESADO
18	200909	2020-01-09	AUTONOMA	2020-01-09 10:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-09 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 MATRIZ DE MARCO LOGICO	PROCESADO
19	200911	2020-01-13	INSITU	2020-01-13 12:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2020-01-13 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS DE CAPITULO 5	PROCESADO
20	200912	2020-01-15	AUTONOMA	2020-01-15 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-15 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
21	200913	2020-01-16	AUTONOMA	2020-01-16 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-16 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
22	200914	2020-01-17	AUTONOMA	2020-01-17 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-17 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 ANTECEDENTES	PROCESADO
23	200915	2020-01-20	INSITU	2020-01-20 12:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-20 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 4 Y SE REVISAN CAPITULO 5	PROCESADO
24	200916	2020-01-23	AUTONOMA	2020-01-23 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-23 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO
25	200917	2020-01-24	AUTONOMA	2020-01-24 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-24 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”

26	208918	2020-01-25	AUTONOMA	2020-01-25 11:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-25 18:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 DESCRIPCION	PROCESADO
27	208919	2020-01-27	INSITU	2020-01-27 12:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2020-01-27 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 5	PROCESADO
28	208920	2020-01-28	AUTONOMA	2020-01-28 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-28 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
29	208921	2020-01-29	AUTONOMA	2020-01-29 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-29 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
30	208922	2020-01-30	AUTONOMA	2020-01-30 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-01-30 17:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
31	208923	2020-02-03	INSITU	2020-02-03 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-03 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 5	PROCESADO
32	208924	2020-02-04	AUTONOMA	2020-02-04 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-04 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
33	208925	2020-02-06	AUTONOMA	2020-02-06 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-06 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
34	210040	2020-02-09	AUTONOMA	2020-02-09 12:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2020-02-09 19:00:00	7.00	ELABORACION CAPITULO 5 FORMULACION	PROCESADO
35	210048	2020-02-10	INSITU	2020-02-10 12:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-02-10 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS DEL CAPITULO 6	PROCESADO
36	210049	2020-02-11	AUTONOMA	2020-02-11 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2020-02-11 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 RECURSOS	PROCESADO
37	210052	2020-02-12	AUTONOMA	2020-02-12 11:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2020-02-12 17:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 PRESUPUESTO	PROCESADO
38	210054	2020-02-13	AUTONOMA	2020-02-13 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2020-02-13 16:00:00	6.00	ELABORACION CAPITULO 6 CRONOGRAMA	PROCESADO
39	210055	2020-02-17	INSITU	2020-02-17 12:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-02-17 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS CAPITULO 5, REVISION DE CAPITULO 6 Y SE PLANTEAN LINEAMIENTOS PARA EL CAPITULO 7	PROCESADO
40	210057	2020-02-19	AUTONOMA	2020-02-19 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2020-02-19 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 7 CONCLUSIONES	PROCESADO
41	210060	2020-02-25	INSITU	2020-02-25 12:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-02-25 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS PROPUESTOS Y SE CONTINUA CON CAPITULO 7	PROCESADO
42	210061	2020-02-29	AUTONOMA	2020-02-29 11:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2020-02-29 19:00:00	8.00	ELABORACION CAPITULO 7 RECOMENDACIONES	PROCESADO
43	210064	2020-03-02	INSITU	2020-03-02 12:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-02 14:00:00	2.00	REALIZA CAMBIOS CAPITULO 7	PROCESADO
44	210065	2020-03-09	INSITU	2020-03-09 12:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-09 14:00:00	2.00	SE REALIZA CORRECCIONES FINALES DEL DOCUMENTO	PROCESADO
45	210067	2020-03-12	AUTONOMA	2020-03-12 10:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-12 17:00:00	7.00	REALIZACION DE CORRECCIONES FINALES Y PRESENTACION	PROCESADO
46	210069	2020-03-13	AUTONOMA	2020-03-13 10:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2020-03-13 17:00:00	7.00	REALIZACION DE CORRECCIONES FINALES Y PRESENTACION	PROCESADO
TOTAL HORAS							248		
 GÓMEZ VELASCO ANDRÉS JULIÁN TUTOR CE: 175608278			 CARCELÉN TORRES JASON JAVIER ALUMNO CE: 172539584			 CHANDÍ CASTRO MAYRA ALEXANDRA DELEGADO CE: 171875693 FECHA: 22/07/2020			

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA LUIS CADENA CONSULTORES ASOCIADOS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE, AÑO 2020”