



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial

Carrera:
Tecnología en Contabilidad y Auditoría

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:
“Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria
Probaquerizo S.A”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

Autor (a):
Génesis Patricia Pinos Cedeño

Tutor (a):
Ing. Zuleyma Delgado

Guayaquil – Ecuador

2022



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial

Carrera:
Tecnología en Contabilidad y Auditoría

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:
“Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria
Probaquerizo S.A”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

Autor (a):
Génesis Patricia Pinos Cedeño

Tutor (a):
Ing. Zuleyma Delgado

Guayaquil – Ecuador

2022



Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Génesis Patricia Pinos Cedeño declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría titulado “Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A”, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Génesis Patricia Pinos Cedeño

C.C.: 0940332315





Factura: 001-002-000050346



20220906004D00463

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220906004D00463



Ante mí, NOTARIO(A) MARIA DEL CARMEN CARVAJAL AYALA de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) GENESIS PATRICIA PINOS CEDEÑO portador(a) de CÉDULA 0940332315 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CARTA DE RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DAULE, a 11 DE MARZO DEL 2022, (10:19).

GENESIS PATRICIA PINOS CEDEÑO
CÉDULA: 0940332315

NOTARIO(A) MARIA DEL CARMEN CARVAJAL AYALA
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN DAULE



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. 094033231-5

CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
PINOS CEDENO
GENESIS PATRICIA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
CARBO (CONCEPCION)
FECHA DE NACIMIENTO 1998-05-28
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL CASADO
MARIO DAVID
IBARRA DIAZ




INSTRUCCION BACHILLERATO PROFESION / OCUPACION SECRETARIA

ES3332222

APellidos y Nombres del Padre PINOS GAIBOR DUBAL EFRAIN

APellidos y Nombres de la Madre CEDENO MUÑOZ ZOLA PATRICIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION
QUAYAQUIL
2019-02-25
FECHA DE EXPIRACION
2029-02-25

001033000






CERTIFICADO DE VOTACION 11 ABRIL 2021

PROVINCIA: GUAYAS

CIRCUNSCRIPCION: 3

CANTON: DURAN

PARROQUIA: ELOY ALFARO / DURAN

ZONA: 1

JUNTA No. 0092 FEMENINO

TELEFONO 81023936

CEC N: 0940332315

PINOS CEDENO GENESIS PATRICIA



AB. MARIA DEL CARMEN CARVAJAL AYALA
NOTARIA CUARTA DEL CANTON DAULE
De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial 00Y FE.
Que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es)
al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) que
me fue exhibido en original en _____ foja(s) utile(s)

DAULE 11 MAR 2022



Ab. Maria del Carmen Carvajal Ayala
NOTARIA CUARTA
DEL CANTÓN DAULE





REPÚBLICA DEL ECUADOR

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación



Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0940332315

Nombres del ciudadano: PINOS CEDEÑO GENESIS PATRICIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 28 DE MAYO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: SECRETARIA

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: IBARRA DIAZ MARIO DAVID

Fecha de Matrimonio: 19 DE ENERO DE 2019

Datos del Padre: PINOS GAIBOR DUBAL EFRAIN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Datos de la Madre: CEDEÑO MUÑOZ ZOILA PATRICIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 25 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE MARZO DE 2022

Emisor: MARIA DEL CARMEN CARVAJAL AYALA - GUAYAS-DAULE-NT 4 - GUAYAS - DAULE



N° de certificado: 228-688-83779



228-688-83779

Ing. Fernando Alvear C.

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



Certificación del Tutor del Trabajo de Investigación

Ing. Zuleyma Delgado en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: “Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A.”, fue elaborado por la /Srta. Génesis Patricia Pinos Cedeño ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

Ing. Zuleyma Delgado
Tutora del Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre que desde un inicio me inculcó la importancia a los estudios y que me impulsó a continuar con mis estudios superiores.

Dedico este trabajo a mi madre que siempre me apoyó en esta etapa con sus consejos y sugerencias que siempre me serán útiles y me llevarán por el camino del bien.

También quiero dedicar en gran manera a mi compañero de vida, mi esposo quien siempre estuvo ahí al pie del cañón impulsándome a continuar y no rendirme, quien tomó mi mano a media etapa de mi carrera y me impulsó a seguir hasta llegar aquí al final.

Pero sobre todo quiero dedicar este trabajo y todos los años que conllevó esta carrera al motor de mi vida, a mi pedazo de cielo mi hija Luciana, quien es mi motivación en todo lo que hago por la vida.

Genesis Pinos C.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios Jehová por darme la vida y permitirme tener la capacidad tanto física como emocional para llevar a cabo mis actividades.

Quiero agradecer a mis padres, esposo por su constante apoyo durante este proceso.

También quiero agradecer a mis amigos que de alguna manera u otra me brindaron su apoyo ya sea con su conocimiento o con su gran amistad durante estos años de carrera.

Agradezco a mi Tutora Zuleyma y a mi amiga Martha quienes me ayudaron mucho en la elaboración de este proyecto.

Genesis Pinos C.

ÍNDICE DE CONTENIDO GENERAL

INFORME DEL URKUND.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
Introducción.....	1
Formulación del problema	2
Objetivo general	3
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACION	5
1.1 MARCO HISTÓRICO	5
1.1.1. Origen y evolución del plan de mejora.....	5
1.1.2. Historia de la contabilidad	5
1.1.3. Historia de las empresas inmobiliarias.....	6
1.1.4. Historia de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A.....	7
1.2. Marco teórico.....	8
1.2.1. Definición del plan de mejora	8
1.2.2. Definiciones del mejoramiento continuo	9
1.2.3. Mejora continua como herramienta para el desarrollo empresarial	10
1.2.4. La contabilidad para el éxito empresarial	10
1.2.5. Objetivos e Importancia de los Departamentos Contables.....	11
1.2.6. Funciones del Departamento de Contabilidad	11
1.2.7. Estados financieros de una empresa.....	12
1.2.8. Tipos de estados financieros de una empresa	12
1.3. Marco Conceptual.....	14
1.4. Marco Legal.....	17
CÓDIGO ORGÁNICO DEL AMBIENTE	23
LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL	26
LEY DE COMPAÑÍAS	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	35
2.1. Enfoques de investigación.....	35
2.2. Tipos de investigación	35
2.2.1. Descriptiva	35
2.2.2. Explicativo.....	36
2.3. Métodos de investigación	36
2.3.1. Análisis y Síntesis	36

2.3.2. Inducción y Deducción	36
2.3.3. Histórico y Lógico.....	36
2.3.4. Métodos empíricos.....	37
2.4. Análisis de los resultados	38
2.4.1. Análisis de las entrevistas	38
2.4.2. Análisis de la guía de observación.....	39
2.5. Herramientas de análisis	40
2.6. Análisis FODA	41
CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	42
3.1. Título de la propuesta	42
3.2. Objetivo de la propuesta.....	42
3.4. Características esenciales de la propuesta	42
3.3. Descripción de la propuesta	43
3.6. Cronograma.....	46
3.7. Presupuesto	1
3.8. Factibilidad de aplicación.....	1
3.9. Resultados esperados	2
CONCLUSIONES.....	3
RECOMENDACIONES.....	4
BIBLIOGRAFÍA.....	5
ANEXOS	7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos para implementar un plan de mejora.....	8
Figura 2 Herramientas que se utilizan para el desarrollo	10
Figura 3 Análisis Pest.....	40
Figura 4 Análisis FODA.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de los entrevistados.....	37
Tabla 2 Plan de acción.....	45
Tabla 3 Cronograma.....	46
Tabla 4 Presupuesto de la empresa.....	1

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	7
Anexo 2	8
Anexo 3	9
Anexo 4	10



CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación **“Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A”**

CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **GÉNESIS PATRICIA PINOS CEDEÑO** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico

RESUMEN

La presente tesina presenta un Plan de mejora como respuesta a los problemas encontrados en el departamento contable de la empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A, los cuales fueron identificados gracias al análisis y evaluación realizados al personal de esta área. Así mismo hace énfasis en la necesidad de contar con manuales de función y con personal capacitado para realizar las funciones del departamento. Este trabajo investigativo establecerá bases que sirvan como guía para llevar a cabo sus actividades y perfeccionar el rendimiento de los colaboradores y superiores, además el método empírico permitió proporcionar pistas para formular hipótesis y datos que condujeron al desarrollo de la propuesta, como también las entrevistas realizadas fueron pieza fundamental para conocer a fondo las falencias de los mismos, por lo cual se concluye que los mecanismos presentados en este proyecto permitirán que los empleados puedan cumplir y alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

ABSTRACT

This thesis presents an improvement plan in response to the problems found in the accounting department of the company Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A., which were identified thanks to the analysis and evaluation of the personnel of this area. It also emphasizes the need to have function manuals and trained personnel to perform the functions of the department. This research work will establish bases that will serve as a guide to carry out their activities and improve the performance of employees and superiors, also the empirical method allowed to provide clues to formulate hypotheses and data that led to the development of the proposal, as well as the interviews were essential to know in depth the shortcomings of the same, so it is concluded that the mechanisms presented in this project will allow employees to meet and achieve the objectives and goals of the company.

Introducción

En la actualidad nada es más relevante para la dirección de una empresa que tener un adecuado control de sus gastos e ingresos, de la situación financiera y los activos, así como de las comparativas absolutas y porcentuales para conocer la evolución del negocio a través de los años. Toda esta información se la obtiene a través del departamento de contabilidad.

La información que otorgan los departamentos de contabilidad de las diferentes y diversas empresas es sumamente valiosa, no solo para conocer y cuantificar los ingresos sino para tomar decisiones que le permitan a la institución alcanzar los objetivos y metas propuestas. Pero además de la utilidad práctica es una obligación legal sujeta a normas y principios internacionales que delimitan cómo y de qué manera se debe llevar la contabilidad. En la práctica todas las actividades de los departamentos que componen una empresa se encuentran enlazadas con el área contable, lo cual convierte al departamento de contabilidad en el más indispensable de una compañía.

En base a lo expuesto acerca de la relevancia del área contable en cualquier tipo de organización, la presente investigación toma como punto de partida el diagnóstico de la situación actual del área contable de la empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A para conocer errores, evaluar fortalezas y oportunidades, así como determinar sus posibles amenazas y cualquier situación que se pueda identificar como problemas en sus procesos contables.

La Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A tiene como misión desarrollar proyectos confortables, orientados a la interacción con la naturaleza y con énfasis en el buen vivir, es una promotora inmobiliaria de gran renombre en el país, pues ha desarrollado varios proyectos importantes a lo largo de su historia, sin embargo, se ha podido evidenciar algunas problemáticas provenientes de su departamento contable que trastocan el correcto funcionamiento de la organización.

A la luz de la problemática que emerge de los procesos contables es imperante elaborar e implementar un plan de mejora para el departamento contable de la inmobiliaria que ayude a corregir o detener los errores que se están presentando y que se produzca un cambio positivo en los procedimientos o actividades que realiza esta área.

En esta investigación también se pretende entregar herramientas, conocimientos o destrezas al personal encargado de realizar cada una de las funciones en el departamento contable, para que las lleven a cabo de manera más organizada y pueda aportar a sus conocimientos y conductas profesionales en un futuro.

Formulación del problema

¿Cómo afecta a la Inmobiliaria Probaquerizo la lentitud y los errores constantes en los procesos contables?

Debido a que el departamento contable es el filtro principal de los demás departamentos, la lentitud o la continuidad de errores que esta área comete afecta considerablemente a toda la empresa.

Una de las situaciones más comunes de error encontradas en esta empresa, es el momento en que ingresan una factura, ya que muchas veces colocan la cuenta errónea o a su vez los porcentajes de retención que aplican a una factura no es el correcto, además no revisan si las facturas poseen tachones o enmendaduras o si estas se encuentran vigentes.

La forma en que realizan las declaraciones es otro error del departamento contable de la inmobiliaria Probaquerizo, debido a que como no logran recopilar toda la información necesaria dentro del tiempo estipulado de la ley para realizar la declaración, deciden enviarla con algunas falencias para luego realizar una sustitutiva.

A las falencias antes mencionadas se suman la falta de reportes, entrega de estados financieros fuera del plazo establecido y no apegados a las NIIF, reflejando la falta de conocimientos de las personas que trabajan dentro de este departamento, como también el sistema contable con el cual trabajan PANACEA el cual en reiterada ocasiones

prolongan más las actividades porque se queda parado o se desconecta la señal y es un sistema no tan actualizado lo cual hace que actividades se realicen de forma manuales, como el ingreso de las retenciones mensuales.

Estos escenarios hallados en el área contable han comprometido la óptima continuidad de la actividad del giro del negocio ya que retrasan considerablemente las actividades, haciendo que se ocupa mayor cantidad de recursos en una tarea que muchas veces no lo amerita a la vez que también afecta el funcionamiento de los demás departamentos; en vista de aquello se ha realizado este proyecto con la finalidad de solucionar los problemas existentes.

Objetivo general

Diseñar un Plan de Mejora en el Departamento Contable de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A.

La tesina presentada tiene como objetivo mejorar las prácticas organizacionales mediante un plan de mejora para que ayude a la empresa a optimizar los procesos para la toma de decisiones y esto incidirá en la productividad de la organización

Dentro de todos los aspectos que se tratarán en este estudio se espera que el plan de mejora que se desea implementar satisfaga las necesidades encontradas, supere las expectativas de los directivos y como resultado pueda mejorar el desempeño del personal involucrado generando así un avance en los procesos y de esta manera la empresa logre cumplir sus metas y objetivos.

Para facilitar el acercamiento a este trabajo de investigación, la autora lo ha organizado de forma capitular, en el cual se abordarán cada uno de los aspectos investigativos que dan el basamento epistémico al trabajo, de una manera holística y sistemática bajo los siguientes títulos:

En el capítulo I se realizará una fundamentación teórica de nuestro objeto de estudio, que dará lugar al marco histórico, conceptual y legal, los mismos que permitirán que tener una idea clara de nuestra investigación.

En el capítulo II se expone claramente los tipos, métodos y técnicas que permiten desarrollar pertinentemente la investigación y plantear la propuesta.

En capítulo III se estructura el modelo general de la propuesta, el cual es un contenido de acciones a implementar con miras a mejorar los procesos del departamento de contabilidad de la Inmobiliaria Probaquerizo.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACION

1.1 MARCO HISTÓRICO

1.1.1. Origen y evolución del plan de mejora

El plan de mejora tuvo su inicio con la creación de ciclo Deming el cual consiste en mejorar los procesos mediante fases planteadas.

El ciclo Deming es el sistema más utilizado para implantar dicho plan de mejora continua. Recibe el nombre de Edwards Deming, quien fue su principal impulsor, pero también se conoce como ciclo PHVA que son las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o PDCA en inglés (Plan, Do, Check, Act). (Mendez, 2020)

Tras un proceso de investigación minucioso se ha podido concluir que con el pasar de los años este método ha sido muy efectivo y utilizado por varias instituciones, sin embargo, en la mayoría de las empresas aún se encuentra en un estado intermedio de desarrollo en la aplicación de este importante proceso.

1.1.2. Historia de la contabilidad

Desde la antigüedad, la evolución de la contabilidad ha estado presente en muchas situaciones diversas, ya que en el transcurso de los tiempos se ha obligado a llevar un registro contable de alimentos, recursos y dinero.

Revisando y analizando los inicios de la contabilidad se puede aseverar que esta disciplina data de miles de años y fue utilizada en varias partes del mundo. La evidencia más antigua de la contabilidad se remonta a las civilizaciones de la Mesopotamia, pues en dicha época sus habitantes fueron los primeros en llevar registro de los bienes que comercializaban.

La historia también nos remonta a la época del Renacimiento en donde los libros mayores de contabilidad son otro aspecto clave en la historia de la contabilidad.

1.1.3. Historia de las empresas inmobiliarias

Hace aproximadamente 21 años, nacieron los primeros portales inmobiliarios, pero sólo como una sección dentro de páginas webs de buscadores. Dos años después, comenzaron a aparecer los portales inmobiliarios reales, que tenían anuncios de inmuebles y poco más. No obstante, las empresas propietarias de esos portales, empezaron a recoger datos del uso de su portal, en ese momento, solo utilizaban esos datos de forma interna para mejorar la experiencia del usuario y su propio posicionamiento en internet. El siguiente salto se produce cuando aproximadamente en 2005, empiezan a aparecer los primeros informes sobre precios, basados en los precios de publicación y en las posibles bajadas de precios, en el tiempo que los inmuebles permanecían en el portal y en el número de inmuebles con sus características por zonas geográficas.

Unos años después, los portales inmobiliarios comenzaron a aprovechar todo el potencial de datos de internet y a los informes clásicos les añaden todo tipo de información socioeconómica, demográfica, geográfica, etc. Y para acabar de mejorar esos informes, que los agentes inmobiliarios utilizan para dar el valor de venta a los propietarios de inmuebles, los portales empiezan a incorporar algoritmos matemáticos que mejoran el valor ofrecido. Esos algoritmos empiezan a sumar datos objetivos, de fuentes de organismos públicos y de datos adjuntados por los propios agentes inmobiliarios. Entre todos, suman una cantidad enorme de datos que el Big Data consigue reducir a precios de venta finales.

Como consecuencia de ese incremento de datos en internet, tanto de fuentes públicas, como privadas, gratis y de pago, empiezan a aparecer en el mercado empresas que ofrecen softwares de valoración cada vez más completos y complejos, con inteligencia artificial y Machine Learning, que mejora enormemente el valor ofrecido. Esto también sucede gracias a que los organismos públicos han mejorado la recogida de datos y su normalización, pudiendo crear bases de datos que pueden conectarse entre sí. De este modo estas herramientas de valoración ofrecen a los agentes inmobiliarios una increíble mejora en los informes que se ofrecen a los propietarios de inmuebles consiguiendo así el precio de venta de una manera rápida y sencilla, disminuyendo el tiempo de comercialización de un inmueble.

Sólo queda esperar hacia donde se dirigirá el mercado, hacia empresas súper especializadas o hacia combinaciones de empresas que ofrezcan diferentes tipos de servicios complejos pero a la vez con resultados más simples y sencillos de controlar. (Lopez, s.f.)

1.1.4. Historia de la Empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A

El concepto de Probaquerizo nace cuando César Baquerizo Silva y su padre fundan la empresa constructora Conbaquerizo en 1976.

El inicio de Conbaquerizo para la promoción, venta y desarrollo de varios condominios y villas en los sectores de Urdesa de la Alborada. Con el tiempo Conbaquerizo cambió su enfoque y ahora se dedica a la construcción directa de múltiples tipos de obras desde villas hasta edificios, sucursales bancarias, hoteles, centros comerciales, bodegas, galpones, entre otros.

Debido a las oportunidades del mercado, en el 2003 Conbaquerizo decide volver a incursionar en el desarrollo de proyectos inmobiliarios. Por lo tanto, desarrolló proyectos de villas en la urbanización Plaza Real y en otras urbanizaciones tales como; Entrelagos, San Isidro, etc. Su oferta principal desde el comienzo ha sido productos confortables para los clientes y rentables para los inversionistas.

Dado el crecimiento de Conbaquerizo, en el 2007 se decidió crear una compañía independiente para especializar los servicios y que desarrollen aún más proyectos inmobiliarios. Esta compañía es Probaquerizo.

Al ser una compañía independiente, Probaquerizo desarrolló su primera urbanización propia: Paseo del Sol, que incluye 14 villas y 3 condominios. Luego se desarrollaron simultáneamente Parque Magno, y Loma Vista, con 219 villas. Posteriormente la compañía desarrolló un proyecto denominado Paseo San Felipe, en la ciudadela San Felipe de Guayaquil. Actualmente, Probaquerizo desarrolla Jardines Parque Magno, Torres 3000, Barandúa Bay Towers, Arboletta y Ecocity. (PROBAQUERIZO, s.f.)

1.2. Marco teórico

1.2.1. Definición del plan de mejora

De acuerdo a lo expuesto Consultores Aiteco (2019):

El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos. Son estos los responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio.

Se refiere a la adopción, por parte de las instituciones, de medidas tendientes a corregir situaciones presentadas por fuera de lo deseado, con respecto a los parámetros previamente establecidos y por lo tanto, se deben adoptar planes de mejoramiento que lleven a cumplir con estos; este plan de mejoramiento debe ser capaz de bloquear las causas y el efecto no deseado o el problema, lo cual, se debe ver explícito cuando se aplique nuevamente los indicadores definidos en la etapa de calidad esperada y que permitirán ver el impacto alcanzado y los resultados de su aplicación, en otras palabras, la disminución de la brecha de calidad. (Restrepo, 2014)

En base a lo expuesto por importantes autores podemos determinar que un plan de mejora es el cúmulo de acciones programadas con la finalidad de incrementar la calidad y el rendimiento de una institución u organización.

Figura 1

Pasos para implementar un plan de mejora



Elaborado por: Génesis Pinos

1.2.2. Definiciones del mejoramiento continuo

(Deming, 1989) refiere que “La administración de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”.

(Abell, 1994) da como concepto de “mejoramiento continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado”.

(Sullivan, 1994) define “el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización y a lo que se entrega a clientes”.

“La mejora continua puede definirse como pequeños cambios incrementales en los procesos productivos o en las prácticas de trabajo que permiten mejorar algún indicador de rendimiento” (Grutter, 2002)

¿Porque es necesario aplicar la mejora continua?

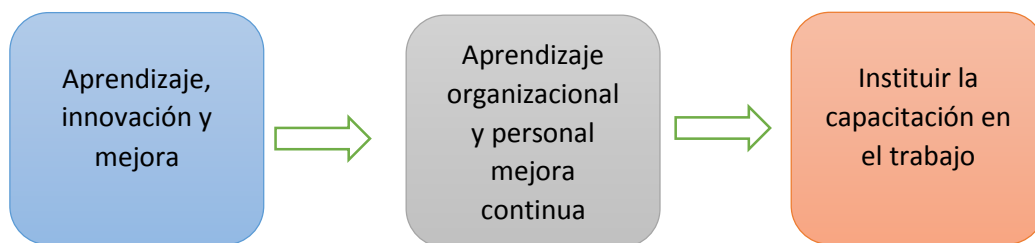
Aplicar la mejora continua en las empresas es necesario para perfeccionar o mejorar el rendimiento operativo, de esta manera se pretende corregir los errores y fortalecer los aciertos. Toda empresa tiene como objetivo mejorar día a día para prestar sus servicios de manera eficaz y de calidad y eso es precisamente lo que logra la mejora continua así que se puede concluir que es necesario aplicar la mejora continua ya que logra que la calidad del producto o servicio, la calidad de trabajo en el personal y la satisfacción de clientes sean extremadamente positivas.

1.2.3. Mejora continua como herramienta para el desarrollo empresarial

“La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Gallego, 2006)

Figura 2

Herramientas que se utilizan para el desarrollo



Elaborado por: Génesis Pinos

De acuerdo con lo citado la mejora continua es fundamental ya que incorporar estas herramientas dan la sostenibilidad en el desarrollo empresarial y productivo. Así que estas herramientas están enfocadas en potenciar los procesos positivos y mejorar sus áreas más críticas de esta manera alcanzar un nivel de excelencia.

En consecuencia, aplicar este método de la mejora continua en las empresas permite optimizaciones a corto plazo de manera constante mejorando la calidad de los productos servicios y otros a largo plazo.

1.2.4. La contabilidad para el éxito empresarial

A causa de la evolución del ambiente competitivo en el ámbito internacional, dentro de la actividad empresarial, surge la contabilidad de gestión estratégica con una rápida difusión en la práctica, sin embargo, aún no existe un marco conceptual para su estudio.

Este proceso consta de 4 etapas:

- Formulación de la estrategia
- Comunicación de estas estrategias
- Desarrollo e implementación de tácticas para implementar las estrategias
- Desarrollo y establecimiento de controles para supervisar el éxito en las etapas de la implementación.

En la primera etapa, la información contable es la base para realizar el análisis financiero, el cual constituye un elemento del proceso de evaluación de estrategias alternativas. En la segunda etapa, contar con buenos informes contables resalta los factores que son decisivos para alcanzar el éxito de la estrategia adoptada. En la tercera etapa, para desarrollar las tácticas se basa en el análisis financiero realizado en la primera etapa. Y, por último, en la cuarta etapa, la supervisión del desempeño de los gerentes o de las diferentes unidades de negocio habitualmente depende en parte, de la información contable. A través de instrumentos como, por ejemplo: el costo estándar, los presupuestos de gastos y los planes anuales de utilidades. (Pormi, 2016)

1.2.5. Objetivos e Importancia de los Departamentos Contables

El departamento de contabilidad tiene como objetivo principal definir, implementar e inspeccionar toda la normatividad y procedimientos relacionados con el área contable, esta información debe reflejar con exactitud la situación financiera de la empresa, de aquí radica la importancia del departamento contable. El no prestar la importancia necesaria a este departamento puede contraer como consecuencia problemas fiscales, jurídicos o internos a la empresa, teniendo en cuenta que este departamento es parte importante en la toma de decisiones para la administración, marco referencial para el cálculo de impuestos, soporte de todas las transacciones que realiza la empresa. (Quiroga, 2019)

1.2.6. Funciones del Departamento de Contabilidad

De forma resumida, las funciones del departamento de contabilidad son:

- **Libro diario:** Donde se asientan las transacciones periódicas
- **Libros de registro:** de facturas emitidas y recibidas, registro de los bienes de inversión y de las operaciones intracomunitarias si las hubiera
- **El cierre del ejercicio:** Balance general y estado de pérdidas y ganancias
- **Obligaciones registrales:** Legalización y depósito de libros y cuentas.

1.2.7. Estados financieros de una empresa

Los estados financieros de una empresa reflejan su situación económica y patrimonial, brindando una imagen general de la misma. En estos documentos se recogen de manera fiable datos económicos relevantes para la administración, gestores, reguladores, accionistas y/o propietarios, de manera que puedan tomar decisiones estratégicas sobre el curso del negocio.

Los estados financieros son un requisito legal que se exige a las empresas, las cuales deben presentarlos ante la administración pública anualmente. También son útiles a nivel interno para facilitar la toma de decisiones basándose en una información económica de calidad y para analizar la evolución del negocio comparándolo con periodos precedentes.

Los estados financieros también son un indicador de transparencia, por lo que pueden mejorar la imagen de la empresa de cara a clientes y proveedores. Además, son esenciales para acceder a la financiación ya que los inversores buscan negocios con estados financieros sólidos

1.2.8. Tipos de estados financieros de una empresa

Balance General

El Balance General es un documento de carácter contable que nos muestra el estado financiero y patrimonial en el que se encuentra una empresa. Este informe se divide en activo y pasivo más patrimonio neto. A su vez, el activo incluye el activo corriente y el activo no corriente, mientras que el pasivo contiene el pasivo corriente y el pasivo no

corriente. En la siguiente imagen se puede apreciar la estructura de uno de los estados financieros más importantes con los que cuenta una empresa.

Activo corriente: hace referencia a los bienes, derechos y recursos de una empresa que pueden hacerse efectivo a corto plazo (en menos de un año).

Activo no corriente: incluye los activos que permanecen en la empresa más de un año.

Pasivo corriente: hace referencia a las deudas y obligaciones cuyo período de expiración es a corto plazo, es decir, menos de 1 año.

Pasivo no corriente: muestra las deudas, provisiones y periodificaciones a largo plazo, así como las deudas con otras empresas del mismo grupo.

Patrimonio neto: en la misma columna que el pasivo, se incluye también el Patrimonio Neto, donde se detallan los fondos propios, el capital social, las subvenciones y las reservas de la empresa.

En el resultado de un balance de situación, debe haber una equivalencia entre el Activo y el Patrimonio neto + Pasivo.

Cuenta de Resultados

La Cuenta de Resultados o cuenta de pérdidas y ganancias de una empresa es un resumen de las operaciones llevadas a cabo durante un período de tiempo, generalmente un ejercicio fiscal. El Estado de Resultados refleja el resultado de restar a los ingresos netos todos los gastos netos, incluyendo amortizaciones de activo no corriente e intereses.

Todos estos datos (ingresos netos, gastos netos, beneficios) aparecen de manera desglosada en el estado de ganancias y pérdidas. Además, se detallan los resultados antes y después de impuestos.

Estados de flujos de efectivo

Hablamos de un estado financiero que muestra cómo se utilizan los activos monetarios de efectivo, así como otros activos líquidos. Nos ofrece información esencial sobre el estado de la tesorería de la empresa. Los flujos de efectivo pueden dividirse por flujos sobre actividades económicas o de inversión. Puede verse clasificado de forma comparativa por meses o años para que podamos analizar la evolución de los flujos de efectivo.

Al poder analizar los cobros y pagos desglosados de la empresa en un período de tiempo, podemos observar qué capacidad tiene la empresa para hacer frente a sus pagos a corto, medio plazo y si realmente puede atender a sus necesidades financieras.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Refleja los movimientos en las partidas del patrimonio neto. Es un documento relativamente sencillo y nos aporta información sobre el patrimonio de la empresa en un período de tiempo.

Se divide en dos partes. Por un lado, el estado de ingresos y gastos reconocidos, donde se detallan los cambios en el patrimonio neto que se hayan producido como consecuencia de los resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias. Y por otro, se reflejan las variaciones que se hayan producido por las operaciones con los propietarios o socios de la empresa, o debido a ajustes contables. (Economía, 2020)

1.3. Marco Conceptual

Asistente Contable: El asistente contable se encarga de realizar diferentes tareas administrativas como por ejemplo llevar los libros de contabilidad de las empresas.

Condominios: Es el derecho real de propiedad que pertenece a varias personas, por una parte, indivisa sobre una cosa mueble o inmueble.

Contabilidad: Recopilación de registros de gastos e ingresos.

Cheques: Es una orden de pago librada contra un banco que permite a la persona que lo recibe cobrar una cierta cantidad de dinero.

Facturas: documento legal y comercial que acredita una operación de compraventa de bienes y servicios.

Financiación: Proveer dinero o recursos para la creación o inicio de un proyecto.

Inmobiliaria: Sociedad o empresa que se dedica a construir, vender, alquilar y administrar viviendas.

Impuestos: Cantidad de dinero que las personas están obligadas a cancelar a un organismo de control.

Inversión: Dinero que se pone a disposición con el objetivo de incrementar las ganancias.

Liquidez: Bienes en activos para ser convertidos en dinero.

Manual de funciones: Documento conformado por normas y tareas a realizar.

Mejora continua: Control de procesos, realizando adecuaciones constantes para lograr objetivos de calidad.

Plan de Mejora: Conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

Presupuesto: La cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto.

Productividad: La productividad se puede definir como la relación existente entre la producción, ya sea de producto o servicio, de una organización, y los recursos necesarios para esa cantidad producida, en un espacio de tiempo determinado.

Proformas: Documento que proporciona un desglose de los servicios o productos solicitados con sus respectivos precios

Rentabilidad: Es la utilidad o ganancia que se obtiene de algún servicio o bien.

Reportes financieros: Es un documento contable que refleja el estado económico de una empresa.

Sistema Contable: Herramienta Digital que permite realizar tareas contables con más sencillez y tener acceso a información guardada.

Trastocar: Trastornar o alterar el orden conveniente o adecuado de algo, su esencia o el desarrollo de un proceso.

1.4. Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Sección sexta Hábitat y vivienda

Art. 30.- Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica.

Art. 31.- Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Sección Segunda Tipos de Propiedad

Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental

Art. 322.- Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agrobiodiversidad.

Art. 324.- El Estado garantizará la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la propiedad y en la toma de decisiones para la administración de la sociedad conyugal.

Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.
16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El

pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios. Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales. Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Sección quinta Intercambios económicos y comercio justo

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo a sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales. La inversión extranjera directa será complementaria a la nacional, estará sujeta a un estricto respeto del marco jurídico y de las regulaciones nacionales, a la aplicación de los derechos y se orientará según las necesidades y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en los diversos planes de desarrollo de los gobiernos autónomos descentralizados.

La inversión pública se dirigirá a cumplir los objetivos del régimen de desarrollo que la Constitución consagra, y se enmarcará en los planes de desarrollo nacional y locales, y en los correspondientes planes de inversión.

Sección cuarta Hábitat y vivienda

Art. 375.- El Estado, en todos sus niveles de gobierno, garantizará el derecho al hábitat y a la vivienda digna, para lo cual:

1. Generará la información necesaria para el diseño de estrategias y programas que comprendan las relaciones entre vivienda, servicios, espacio y transporte públicos, equipamiento y gestión del suelo urbano.
2. Mantendrá un catastro nacional integrado georreferenciado, de hábitat y vivienda.
3. Elaborará, implementará y evaluará políticas, planes y programas de hábitat y de acceso universal a la vivienda, a partir de los principios de universalidad, equidad e interculturalidad, con enfoque en la gestión de riesgos.
4. Mejorará la vivienda precaria, dotará de albergues, espacios públicos y áreas verdes, y promoverá el alquiler en régimen especial.
5. Desarrollará planes y programas de financiamiento para vivienda de interés social, a través de la banca pública y de las instituciones de finanzas populares, con énfasis para las personas de escasos recursos económicos y las mujeres jefas de hogar.
6. Garantizará la dotación ininterrumpida de los servicios públicos de agua potable y electricidad a las escuelas y hospitales públicos.
7. Asegurará que toda persona tenga derecho a suscribir contratos de arrendamiento a un precio justo y sin abusos.

8. Garantizará y protegerá el acceso público a las playas de mar y riberas de ríos, lagos y lagunas, y la existencia de vías perpendiculares de acceso.
9. El Estado ejercerá la rectoría para la planificación, regulación, control, financiamiento y elaboración de políticas de hábitat y vivienda.

PLAN NACIONAL TODA UNA VIDA

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Políticas

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.8 Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

1.9 Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo, fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y el Estado, en todos sus niveles, en la construcción del hábitat

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios

CÓDIGO CIVIL.

TÍTULO III

DE LOS BIENES NACIONALES

Art. 615.- Nadie podrá construir, sin permiso especial de autoridad competente, obra alguna sobre las calles, plazas, puentes, playas, terrenos fiscales y demás lugares de propiedad nacional.

Art. 616.- Las columnas, pilastras, gradas, umbrales y cualesquiera otras construcciones que sirvan para la comodidad u ornato de los edificios, o hagan parte de ellos, no podrán ocupar ningún espacio, por pequeño que sea, de la superficie de las calles, plazas, puentes, caminos y demás lugares de propiedad nacional. Los edificios en que se

ha tolerado la práctica contraria estarán sujetos a la disposición del precedente inciso, si se reconstruyeren.

CÓDIGO ORGÁNICO DEL AMBIENTE

TITULO II

DE LOS DERECHOS, DEBERES Y PRINCIPIOS AMBIENTALES

Art. 9.- Principios ambientales. En concordancia con lo establecido en la Constitución y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado, los principios ambientales que contiene este Código constituyen los fundamentos conceptuales para todas las decisiones y actividades públicas o privadas de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, en relación con la conservación, uso y manejo sostenible del ambiente.

Los principios ambientales deberán ser reconocidos e incorporados en toda manifestación de la administración pública, así como en las providencias judiciales en el ámbito jurisdiccional. Estos principios son:

1. Responsabilidad integral. La responsabilidad de quien promueve una actividad que genere o pueda generar impacto sobre el ambiente, principalmente por la utilización de sustancias, residuos, desechos o materiales tóxicos o peligrosos, abarca de manera integral, responsabilidad compartida y diferenciada. Esto incluye todas las fases de dicha actividad, el ciclo de vida del producto y la gestión del desecho o residuo, desde la generación hasta el momento en que se lo dispone en condiciones de inocuidad para la salud humana y el ambiente.
2. Mejor tecnología disponible y mejores prácticas ambientales. El Estado deberá promover en los sectores público y privado, el desarrollo y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, que minimicen en todas las fases de una actividad productiva, los riesgos de daños sobre el ambiente, y los costos del tratamiento y disposición de sus desechos. Deberá también promover la implementación de mejores prácticas en el diseño, producción, intercambio y consumo sostenible de bienes y servicios,

con el fin de evitar o reducir la contaminación y optimizar el uso del recurso natural.

3. Desarrollo Sostenible. Es el proceso mediante el cual, de manera dinámica, se articulan los ámbitos económicos, social, cultural y ambiental para satisfacer las necesidades de las actuales generaciones, sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente. Se establecerá una distribución justa y equitativa de los beneficios económicos y sociales con la participación de personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades.
4. El que contamina paga. Quien realice o promueva una actividad que contamine o que lo haga en el futuro, deberá incorporar a sus costos de producción todas las medidas necesarias para prevenirla, evitarla o reducirla. Asimismo, quien contamine estará obligado a la reparación integral y la indemnización a los perjudicados, adoptando medidas de compensación a las poblaciones afectadas y al pago de las sanciones que correspondan.
5. In dubio pro natura. Cuando exista falta de información, vacío legal o contradicción de normas, o se presente duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, se aplicará lo que más favorezca al ambiente y a la naturaleza. De igual manera se procederá en caso de conflicto entre esas disposiciones.
6. Acceso a la información, participación y justicia en materia ambiental. Toda persona, comuna, comunidad, pueblo, nacionalidad y colectivo, de conformidad con la ley, tiene derecho al acceso oportuno y adecuado a la información relacionada con el ambiente, que dispongan los organismos que comprenden el sector público o cualquier persona natural o jurídica que asuma responsabilidades o funciones públicas o preste servicios públicos, especialmente aquella información y adopción de medidas que supongan riesgo o afectación ambiental. También tienen derecho a ejercer las acciones legales y acudir a los órganos judiciales y administrativos, sin perjuicio de su interés directo, para obtener de ellos la tutela efectiva del ambiente, así como solicitar las medidas provisionales o cautelares que permitan cesar la amenaza o el daño ambiental. Toda decisión o autorización estatal que pueda afectar el ambiente será consultada a la comunidad, a la cual se informará amplia y oportunamente, de conformidad con la ley.

7. Precaución. Cuando no exista certeza científica sobre el impacto o daño que supone para el ambiente alguna acción u omisión, el Estado a través de sus autoridades competentes adoptará medidas eficaces y oportunas destinadas a evitar, reducir, mitigar o cesar la afectación. Este principio reforzará al principio de prevención.
8. Prevención. Cuando exista certidumbre o certeza científica sobre el impacto o daño ambiental que puede generar una actividad o producto, el Estado a través de sus autoridades competentes exigirá a quien la promueva el cumplimiento de disposiciones, normas, procedimientos y medidas destinadas prioritariamente a eliminar, evitar, reducir, mitigar y cesar la afectación.
9. Reparación Integral. Es el conjunto de acciones, procesos y medidas, incluidas las de carácter provisional, que aplicados tienden fundamentalmente a revertir impactos y daños ambientales; evitar su recurrencia; y facilitar la restitución de los derechos de las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas.
10. Subsidiariedad. El Estado intervendrá de manera subsidiaria y oportuna en la reparación del daño ambiental, cuando el que promueve u opera una actividad no asuma su responsabilidad sobre la reparación integral de dicho daño, con el fin de precautelar los derechos de la naturaleza, así como el derecho de los ciudadanos a un ambiente sano. Asimismo, el Estado de manera complementaria y obligatoria exigirá o repetirá en contra del responsable del daño, el pago de todos los gastos incurridos, sin perjuicio de la imposición de las sanciones correspondientes. Similar procedimiento aplica cuando la afectación se deriva de la acción u omisión del servidor público responsable de realizar el control ambiental.

CÓDIGO TRIBUTARIO
TITULO II
DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA

Art. 15.- Concepto. - Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

CÓDIGO CIVIL
Título III
De los Bienes Nacionales

Art. 615.- Nadie podrá construir, sin permiso especial de autoridad competente, obra alguna sobre las calles, plazas, puentes, playas, terrenos fiscales y demás lugares de propiedad nacional.

Art. 616.- Las columnas, pilastras, gradas, umbrales y cualesquiera otras construcciones que sirvan para la comodidad u ornato de los edificios, o hagan parte de ellos, no podrán ocupar ningún espacio, por pequeño que sea, de la superficie de las calles, plazas, puentes, caminos y demás lugares de propiedad nacional. Los edificios en que se ha tolerado la práctica contraria estarán sujetos a la disposición del precedente inciso, si se reconstruyeren.

LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL
SECCIÓN II
OBJETO DEL DERECHO DE AUTOR

Art. 8. La protección del derecho de autor recae sobre todas las obras del ingenio, en el ámbito literario o artístico, cualquiera que sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad. Los derechos reconocidos por el presente Título son independientes de la propiedad del objeto material en el cual está incorporada la obra y su goce o ejercicio no están supeditados al requisito del registro o al cumplimiento de cualquier otra formalidad.

Las obras protegidas comprenden, entre otras, las siguientes:

- a) Libros, folletos, impresos, epistolarios, artículos, novelas, cuentos, poemas, crónicas, críticas, ensayos, misivas, guiones para teatro, cinematografía, televisión, conferencias, discursos, lecciones, sermones, alegatos en derecho, memorias y otras obras de similar naturaleza, expresadas en cualquier forma;
- b) Colecciones de obras, tales como antologías o compilaciones y bases de datos de toda clase, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones

intelectuales, sin perjuicio de los derechos de autor que subsistan sobre los materiales o datos;

c) Obras dramáticas y dramático musicales, las coreografías, las pantomimas y, en general las obras teatrales;

d) Composiciones musicales con o sin letra;

e) Obras cinematográficas y cualesquiera otras obras audiovisuales;

f) Las esculturas y las obras de pintura, dibujo, grabado, litografía y las historietas gráficas, tebeos, comics, así como sus ensayos o bocetos y las demás obras plásticas;

g) Proyectos, planos, maquetas y diseños de obras arquitectónicas y de ingeniería;

h) Ilustraciones, gráficos, mapas y diseños relativos a la geografía, la topografía, y en general a la ciencia;

i) Obras fotográficas y las expresadas por procedimientos análogos a la fotografía;

j) Obras de arte aplicada, aunque su valor artístico no pueda ser dissociado del carácter industrial de los objetos a los cuales estén incorporadas;

k) Programas de ordenador; y,

l) Adaptaciones, traducciones, arreglos, revisiones, actualizaciones y anotaciones; compendios, resúmenes y extractos; y, otras transformaciones de una obra, realizadas con expresa autorización de los autores de las obras originales, y sin perjuicio de sus derechos. Sin perjuicio de los derechos de propiedad industrial, los títulos de programas y noticieros radiales o televisados, de diarios, revistas y otras publicaciones periódicas, quedan protegidos durante un año después de la salida del último número o de la comunicación pública del último programa, salvo que se trate de publicaciones o producciones anuales, en cuyo caso el plazo de protección se extenderá a tres años.

Art. 9. Sin perjuicio de los derechos que subsistan sobre la obra originaria y de la correspondiente autorización, son también objeto de protección como obras derivadas, siempre que revistan características de originalidad, las siguientes:

a. Las traducciones y adaptaciones;

b. Las revisiones, actualizaciones y anotaciones; c. Los resúmenes y extractos;

d. Los arreglos musicales; y,

e. Las demás transformaciones de una obra literaria o artística.

Las creaciones o adaptaciones, esto es, basadas en la tradición, expresada en un grupo de individuos que reflejan las expresiones de la comunidad, su identidad, sus valores transmitidos oralmente, por imitación o por otros medios, ya sea que utilicen lenguaje

literario, música, juegos, mitología, rituales, costumbres, artesanías, arquitectura u otras artes, deberán respetar los derechos de las comunidades de conformidad a la Convención que previene la exportación, importación, transferencia de la propiedad cultural y a los instrumentos acordados bajo los auspicios de la OMPI para la protección de las expresiones en contra de su explotación ilícita.

Art. 10. El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras.

No son objeto de protección:

a. Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí; los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial; y,

b. Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, así como sus traducciones oficiales

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

CAPITULO VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

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

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

Art. 20.- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

CAPÍTULO VII

DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO

Art. 22.- Sistemas de determinación. - La determinación del impuesto a la renta se efectuará por declaración del sujeto pasivo, por actuación del sujeto activo, o de modo mixto.

Art. (...). - Operaciones con partes relacionadas. - Los contribuyentes que celebren operaciones o transacciones con partes relacionadas están obligados a determinar sus ingresos y sus costos y gastos deducibles, considerando para esas operaciones los precios y valores de contraprestaciones que hubiera utilizado con o entre partes independientes en operaciones comparables. Para efectos de control deberán presentar a la Administración Tributaria, en las mismas fechas y forma que ésta establezca, los anexos e informes sobre tales operaciones. La falta de presentación de los anexos e información referida en este artículo, o si es que la presentada adolece de errores o mantiene diferencias con la declaración del Impuesto a la Renta, será sancionada por la propia

Administración Tributaria con multa de hasta 15.000 dólares de los Estados Unidos de América.

Art. 28.- Ingresos por contratos de construcción. - Los contribuyentes que obtengan ingresos por contratos de construcción liquidarán el impuesto en base a los resultados que arroje su contabilidad en aplicación de las normas contables correspondientes. Cuando los contribuyentes no se encuentren obligados a llevar contabilidad o, siendo obligados, la misma no se ajuste a las disposiciones técnicas contables, legales y reglamentarias, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar, se presumirá que la base imponible es igual al 15% del total del contrato. Los honorarios que perciban las personas naturales, por dirección técnica o administración, constituyen ingresos de servicios profesionales y, por lo tanto, no están sujetos a las normas de este artículo

Art. 29.- Ingresos de la actividad de urbanización, lotización y otras similares. – Quienes obtuvieren ingresos provenientes de las actividades de urbanización, lotización, transferencia de inmuebles y otras similares, determinarán el impuesto a base de los resultados que arroje la contabilidad. Para quienes no lleven contabilidad o la que lleven no se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias, se presumirá que la base imponible es el 30% del monto de ventas efectuadas en el ejercicio. El impuesto que se hubiere pagado a los municipios, en concepto de impuesto a la utilidad en la compraventa de predios urbanos, será considerado crédito tributario para determinar el impuesto. El crédito tributario así considerado no será mayor, bajo ningún concepto, al impuesto establecido por esta Ley.

LEY DE COMPAÑÍAS

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía.

El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha de cierre del ejercicio

social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad de general aceptación.

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

Art. 293.- Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPAÑÍAS QUE REALIZAN ACTIVIDAD INMOBILIARIA

Art. 2.- Obligaciones. - Las compañías que realicen actividad inmobiliaria, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) Ser propietaria del terreno en el cual se desarrollará el proyecto o titular de los derechos fiduciarios del fideicomiso que sea propietario del terreno, lo que se acreditará con el testimonio de la escritura pública contentiva del título traslativo de dominio y el certificado correspondiente del Registro de la Propiedad. En caso de no cumplir con lo anterior, será necesario que, en las respectivas escrituras públicas de promesa de compraventa y compraventa definitiva, según el caso, comparezca y se obligue la persona natural o jurídica propietaria del terreno.

b) Contar con el presupuesto detallado de cada proyecto, que deberá estar aprobado por la Junta General de Accionistas o Socios o el Directorio de la compañía, e incluirá la proyección de los ingresos necesarios para su desarrollo y sus fuentes, incluido el financiamiento, así como los costos y gastos que genere el proyecto inmobiliario.

c) Suscribir a través de su representante o representantes legales y en calidad de promitente vendedora, las escrituras públicas de promesa de compraventa con

los promitentes compradores de las unidades inmobiliarias. En las promesas de compraventa se deberá señalar, al menos, la ubicación, identificación y características del inmueble; el precio pactado; las condiciones de pago; el plazo para la entrega del bien; y el plazo para la suscripción de la escritura pública de compraventa definitiva.

d) Construir, dentro de los plazos establecidos, los proyectos inmobiliarios aprobados y autorizados por los organismos competentes en materia de uso de suelo y construcciones, de conformidad con los contratos de promesa de compraventa celebrados con los promitentes compradores de los inmuebles.

e) Suscribir a través de su representante legal las escrituras públicas de compraventa definitiva de transferencia de dominio a favor de los promitentes compradores, de los bienes inmuebles que fueron prometidos en venta.

f) Atender los requerimientos de información que formule la Superintendencia de Compañías y Valores, así como de los organismos públicos que tienen competencias legales en materia de vivienda.

g) Cumplir las disposiciones de la Superintendencia de Compañías y Valores, encaminadas a corregir situaciones que pudieren causar perjuicios a los clientes de la compañía, dentro de los términos o plazos que el organismo de control establezca. Las compañías que realicen actividad inmobiliaria a través de un fideicomiso mercantil en el que ostenten la calidad de constituyentes, constituyentes adherentes o beneficiarios deberán, además, cumplir con las regulaciones dictadas por el Consejo Nacional de Valores.

Art. 3.- Las compañías que realicen actividad inmobiliaria, en los términos del presente Reglamento, deben abstenerse de realizar lo siguiente:

- a) Ofrecer al público la realización de proyectos en terrenos que no sean de su propiedad o en terrenos que sean de propiedad de fideicomisos respecto de los cuales no sean titulares de los derechos fiduciarios, excepto en los casos en que cuenten con el compromiso por parte de la persona natural o jurídica propietaria del terreno de comparecer y obligarse en las respectivas escrituras públicas de promesa de compraventa y compraventa definitiva, según sea el caso.
- b) Promover proyectos inmobiliarios que no tengan el presupuesto detallado.

- a) Recibir u ordenar recibir cuotas o anticipos en especie o en dinero, sin contar con la autorización prevista en los artículos 470 y 477 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- b) Suscribir contratos de promesa de compraventa por instrumento privado.
- c) Suscribir promesas de compraventa respecto de bienes que han sido prometidos en venta.
- d) Destinar el dinero de promitentes compradores participantes de un determinado proyecto inmobiliario o etapa del mismo, a otros proyectos inmobiliarios o etapas que desarrolle la compañía, así como desviarlos a fines distintos al objeto específico para el cual fueron entregados. Sin embargo, tal dinero sí podrá destinarse a la ejecución de las obras comunes de un mismo proyecto inmobiliario.

Únicamente en el caso de contar efectivamente con los valores suficientes para concluir la ejecución de una etapa, la compañía podrá destinar el excedente recibido o por recibir, a la ejecución de otra etapa del mismo proyecto.

Art. 4.- Contratos. - Los contratos que las compañías sometidas a este reglamento utilicen para vender los bienes inmuebles que comercialicen al público, deberán observar las disposiciones que sobre la materia constan en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y las normas contenidas en el Constitución de la República.

Art. 5.- Acciones. - En caso de que en los contratos de promesas de compraventa y de compraventa definitivas se estipularen cláusulas discriminatorias e inequitativas entre las partes, aun cuando se reputan no escritas, podrá denunciarse tal hecho a la Defensoría del Pueblo, sin perjuicio de las denuncias que se presentaren ante la Superintendencia de Compañías y Valores, y de las acciones judiciales que puedan deducir los promitentes compradores

Art. 6.- Intervención. - De oficio o a petición de parte, la Superintendencia de Compañías y Valores podrá realizar en cualquier momento inspecciones para verificar que las compañías, en forma previa a la construcción y comercialización de sus proyectos inmobiliarios, han cumplido con lo dispuesto en la normativa vigente. Si de los informes

de inspección se generaren observaciones, la Superintendencia de Compañías y Valores notificará al representante legal de la compañía concediéndole un término de hasta treinta días, contados a partir de la notificación con el oficio correspondiente, para que efectúe los descargos de los que se crea asistido. Vencido el término, el Superintendente de Compañías y Valores o su delegado evaluará los descargos presentados y resolverá si la compañía se encuentra incurso en una o más de las causales de intervención previstas en el artículo 354 de la Ley de Compañías y, si fuere del caso, procederá a declarar el estado de intervención de la compañía, designando uno o más interventores. El o los interventores designados por la Superintendencia de Compañías y Valores emitirán un informe de la situación general de la compañía, en el término de quince días contados a partir de su posesión.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En este capítulo se acogerá y explicará todas las herramientas en general que van a ser implementadas con el objetivo de obtener información, la cual es importante, ya que con ella se desarrollará la propuesta en la presente tesina. Por esta razón se acogerá los tipos de investigación, su enfoque y métodos que se utilizarán para llevar a cabo una investigación apropiada.

2.1. Enfoques de investigación

Para llevar a cabo el análisis de dicha investigación se empleará un enfoque cualitativo, el mismo que está orientado a facilitar el desarrollo de este estudio.

“La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas” (Solis, 2019)

2.2. Tipos de investigación

En este proyecto se utilizan diversos tipos de investigación, los cuales facilitan el análisis de las problemáticas que se encuentran dentro de la institución:

2.2.1. Descriptiva

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Dankhe, 1986)

En base a lo expuesto se utilizó el tipo de investigación descriptivo ya que se necesitó describir cuales son las situaciones encontradas que dieron origen a la problemática.

2.2.2. Explicativo

(Hernández, 2006). indica que: “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables”.

En base a este tipo de investigación, se buscó encontrar el porqué de las fallas, las cuales sirvieron de mucha ayuda en la manera en la que se procesa la información para su respectivo análisis.

2.3. Métodos de investigación

2.3.1. Análisis y Síntesis

Se aplicó el método de análisis-síntesis debido a que se consultaron varias fuentes bibliográficas para obtener información relevante autores reconocidos como Deming que hablan acerca del tema de estudio, los cuales fueron pieza fundamental para este estudio.

De acuerdo al autor mencionado, el objetivo de este método de mejora continua es lograr mejorar los procesos de una manera constante y eficaz, tanto así que, si es necesario cambiar del todo un proceso, se deberá hacerlo para poder llegar al objetivo final de mejora, lo cual espera lograr esta tesina.

2.3.2. Inducción y Deducción

Se utilizará este método a través de la observación de los objetos de estudio y la información recolectada, la misma que está expresada en el marco teórico de esta investigación.

2.3.3. Histórico y Lógico

Este método se aplica al momento realizar el marco histórico ya que es necesario conocer el origen y la evolución de la problemática existente.

El en cual se pudo visualizar los cambios por los cuales ha pasado tanto la empresa, como el departamento que se está estudiando.

2.3.4. Métodos empíricos

Estos métodos nos ayudan a develar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio y las utilizadas son:

Observación Directa

Mediante la observación directa se dieron notar las falencias que posiblemente ocasionan molestia y falta de eficiencia dentro de la empresa.

Entrevista

En este estudio se aplicará la técnica de la entrevista con el fin de obtener información oportuna, veraz y confiable que sustente el presente trabajo. Si bien, se efectuarán varias preguntas abiertas con el fin de recopilar datos significativos y conseguir una información más amplia y detallada referente al tema. Las preguntas estarán dirigidas a las siguientes personas:

Tabla 1

Ficha de los entrevistados

Nombre	Cargo
Econ. Martha Cordero	Directora Financiera
Cpa. Diana Quiñonez	Contadora
Ing. Miriam Rubio	Asistente Contable

Elaborado por: Genesis Pinos

La entrevista consta de 7 preguntas y cabe señalar que el personal seleccionado accedió de manera profesional a la entrevista y cooperaron sin problemas con la investigación.

Las preguntas de la entrevista se encuentran detalladas específicamente en el Anexo 1,2, y 3.

2.4. Análisis de los resultados

2.4.1. Análisis de las entrevistas

Después de realizar las entrevistas al personal de distintas áreas se obtuvo la siguiente información:

Gran parte del personal en cuestión no está de acuerdo de los tiempos establecidos a entregar sus trabajos pues consideran que tienen muchas actividades a realizar lo cual muchas veces no les permite terminar bien un trabajo por avanzar con otro, debido a la presura del tiempo razón por la cual mayormente todo queda a medias, adicional a eso muchas de sus actividades dependen de que otra área manden la información necesaria para proceder con sus actividades y que en espera a esos procesos hacen que retrasen los de ellos, pues no existen fechas límites de entrega.

El personal mencionó que hace mucho tiempo la empresa no ha realizado capacitaciones y es algo que consideran necesario ya que muchas leyes que atañe sus trabajos van cambiando rápidamente y necesitan estar actualizados al respecto.

Los entrevistados concuerdan que el sistema contable con el cual cuenta la empresa es muy básico y debido a aquello muchas funciones las tiene que realizar de manera manual, adicional a esto, lo mismo ocurre con la línea de internet que manejan, el sistema se colapsa rápidamente haciendo perder tiempo y en algunas veces información.

También se pudo observar que no existe un patrón o un orden específico al cual se rija el personal para realizar sus actividades.

Una de las falencias que se pudo evidenciar en la entrevista es que hay diferencias de criterio que complican la comunicación y que no dejan claro al personal qué camino tomar al cumplir sus actividades, ya que en varias ocasiones la contadora indica cómo realizar un trabajo y el director financiero indica otro procedimiento.

Muchos de los entrevistados no se sienten con el conocimiento necesario para desempeñar las funciones actuales, ya que muchos de ellos pertenecían a otras áreas y que por una reestructuración de personal fueron removidos a esta área, el área contable.

Finalmente se puede concluir que por todas las falencias y errores encontradas en el personal entrevistado es muy poco probable que lleguen a cumplir con los objetivos y metas de la empresa

2.4.2. Análisis de la guía de observación

La autora de la tesina realizó sus prácticas laborales en dicha empresa por lo cual pudo darse cuenta de las necesidades e insuficiencias que presenta el departamento contable, entre las cuales encontró la necesidad indispensable de un manual de funciones y de procedimientos para los que conforman el área contable debido a que no tienen claro o poseen muchas dudas sobre cómo realizar una actividad de su departamento.

También se constató la gran falta de comunicación que existe entre el personal contable y sus directivos, la discrepancia de opiniones que se tiene de cómo realizar una actividad o de quien la tiene realizar hace que muchas veces se retrase las actividades o que se tenga que modificar después.

De igual modo se pudo evidenciar que muchos de los que conforman el área contable, no cuentan con la capacidad necesaria para realizar las actividades esto porque muchos pertenecían a otra área y fueron removidos con una evaluación básica al departamento contable sin embargo cuando empezaron a ejercer sus funciones se encontraron con muchos vacíos por el desconocimiento mismo que poseen como por ejemplo el porcentaje a retener a un proveedor dependiendo de la actividad que realiza; lo cual puso en manifiesto la ausencia de una capacitación previa al puesto o una capacitación de actualización de reglamentos que regulan las actividades contables.

2.5. Herramientas de análisis

Figura 3

Análisis Pest

POLÍTICOS	<ul style="list-style-type: none">• Cambios de leyes y reformas con respecto al área• Leyes vigentes en el sector inmobiliario• estables.• Reformas a las leyes vigentes.• Medidas de protección ambiental.
ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none">• Inflación.• Tasa desempleo vigente y en aumento.• Tasa de empleo adecuado.• El costo de la canasta básica.
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">• Tendencias y estilos de vida.• Demografía del país.• Tendencia de compras
TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas web que facilitan los procesos.• Sistemas• Plataformas

Elaborado por: Genesis Pinos

2.6. Análisis FODA

Figura 4

Análisis F.O.D.A



Elaborado por: Génesis Pinos

CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Plan de Mejora Continua en el Departamento Contable de la Empresa “Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A” situada en la ciudad de Guayaquil

3.2. Objetivo de la propuesta

Implementar un plan de mejora para perfeccionar el desempeño y optimización de los recursos que intervienen en el proceso contable con la finalidad de:

- Lograr eficiencia en las actividades que realicen, mitigando errores y retrasos.
- Contar con un personal óptimo, tanto en conocimiento, como habilidades y aptitudes, para lograr los objetivos y metas planteadas por la empresa.
- Mejorar la reportabilidad de la empresa a fin de que las decisiones que tomen los órganos de gobierno sean enfocadas en el cumplimiento de los objetivos
- También se espera que la información suministrada pueda ser utilizada como guía para todas las demás áreas de la empresa, y para el personal que se vaya incorporando a dicha entidad, de esta manera satisfaga las necesidades encontradas y supere las expectativas de los directivos.

3.4. Características esenciales de la propuesta

- **Planificación estratégica:** Dentro de este punto se presenta una reestructuración administrativa, lo que incluye organigramas, manuales, misión, visión, valores.
- **Mejora del proceso contable:** Se propone la aplicación de un proceso estableciendo funciones y políticas, así como seguimiento y control

- **Capacitación:** Se propone brindar capacitación de excelencia en contabilidad y procesos tributarios

3.3. Descripción de la propuesta

A continuación, se propone el plan de mejoras para el departamento contable de la Inmobiliaria Probaquerizo, el mismo que se ha creado a partir de un diagnóstico realizado a la promotora en donde se pudieron evidenciar diversas falencias a las que se pretende darles una solución.

PLAN DE MEJORA EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA PROMOTORA INMOBILIARIA PROBAQUERIZO S.A.



Naturaleza:

Entidad Inmobiliaria

Misión:

Desarrollar proyectos confortables, orientados a la interacción con la naturaleza y con énfasis en el buen vivir de nuestros clientes.

Visión:

Contribuir con proyectos que ayuden al desarrollo que la comunidad necesita en ámbitos de vivienda, comercio y negocios.

Valores:

- Calidad
- Filosofía
- Experiencia

Proyectos:

- Jardines Parque Magno
- Paseo San Felipe

- Paseo del Sol
- Loma Vista
- Torres 3000
- Barandúa Bay Towers
- Arboletta
- Ecocity

Diagnóstico de la Situación

Inmobiliaria Probaquerizo mantiene poco control sobre las actividades realizadas por el departamento contable y no ha creado un plan de mejoras que le permita identificar las deficiencias en sus sistemas y en el área de contabilidad, generando problemas tributarios y generando desconfianza en los valores presentados en las partidas contables.

Durante el desarrollo de las practicas realizadas en dicha empresa se ha observado una serie de inconsistencias pues es común que las facturas de compras o gastos lleguen incluso después de la fecha de declaración o en otras ocasiones ni lleguen porque no tienen fechas estipuladas para la recepción de dichos documentos tributarios ocasionando así que el departamento contable a propósito genere declaraciones erróneas para luego crear sustitutivas lo que ocasiona pérdida de tiempo.

Además, existen problemas en el sistema utilizado por la empresa pues es demasiado lento sumado a este problema la ausencia de manuales de funciones y procedimientos como el poco conocimiento que tienen las personas que trabajan en el área contable.

Plan de Acción

Tabla 2

Plan de acción

Objetivos	Metas	Actividades	Responsable
Contar con personal capacitado	Disminuir los errores en las actividades	Capacitaciones Contratación de nuevo personal con experiencia verificada.	Departamento de Recursos Humanos
Mejorar la recepción de documentación y envío	Reducir el tiempo de envío de documentación del área contable	Limitar la recepción a las 28 de cada mes.	Departamento de Contabilidad Área operativa
Mejorar y Optimizar el tiempo de ingreso de la información al sistema contable	Mantener los movimientos estables al día	Estipular fecha límite de entrega de información y registro de la misma Registrar los hechos económicos acorde a la fecha que se reciben Adquisición de un nuevo sistema contable	Departamento de Contabilidad Área Operativa Departamento de Sistemas
Asignar responsabilidades definidas dentro de los procesos	Mejorar el rendimiento de las actividades en cada área	Elaboración de manuales de función. Elaboración de manuales de procedimientos que describan detalladamente los procesos	Departamento de Contabilidad Departamento de Talento Humano

Elaborado por: Génesis Pinos

3.6. Cronograma

Tabla 3

Cronograma

Actividades	Octubre			Noviembre			Diciembre		
	11	12	13	4	5	6	7	8	9
Capacitaciones									
Contratación de nuevo personal									
Limitar la recepción a las 28 de cada mes									
Estipular la fecha límite 5 días antes de la declaración									
Adquisición de un sistema contable actual									
Adquisición de un nuevo Sistema de internet									
Elaboración de manuales de función									
Elaboración de manuales de procedimientos									

Elaborado por: Génesis Pino

3.7. Presupuesto

Tabla 4

Presupuesto de la empresa

Elaborado por: Genesis Pinos

ACTIVIDAD	RECURSOS	VALOR
Capacitaciones	Impresiones Copia Personal	\$300,00
Adquisición de sistema contable	Compra de software	\$ 2000,00
Adquisición de línea de internet	Contratación de planes	\$150,00
Elaboración de manual de funciones	Impresiones	\$25,00
Elaboración de manual de procedimientos	Impresiones	\$25.00
Contratación de nuevo personal	Elaboración de contratos, copias	\$125,00
TOTAL INVERSIÓN		\$2625,00

3.8. Factibilidad de aplicación

De acuerdo a la investigación realizada se considera que la presente tesina es factible de realizar por que abarca los siguientes ámbitos:

Factibilidad Administrativa

Mediante el plan de mejora se pretende potenciar la eficacia de las actividades administrativas y lograr eficiencia.

Factibilidad Tecnológica

Se pretende adquirir un nuevo sistema de software actualizado que permita el eficiente funcionamiento del proceso contable y administrativo.

De la misma manera actualizarse con un internet de fibra más óptima que permita la velocidad y agilidad de las actividades.

Factibilidad Presupuestaria

La inversión que se estima ocupar para las actividades planteadas está dentro del presupuesto establecido por la empresa.

3.9. Resultados esperados

Con la presente tesina se pretende conseguir eficacia en las actividades que realice personal del área contable.

Se espera que los procesos retomen el tiempo normal de función, que se pueda cumplir a tiempo todas las actividades lo que conlleva también con los organismos de control.

También se espera que ya no se siga presentando errores en las actividades y que se pierda tiempo en esto, una de las herramientas que contribuirá a reducir el tiempo en las actividades será la utilización del nuevo sistema contable, lo que también permitirá optimizar tiempo será la nueva línea de internet contratada.

Se pretende conseguir que fluya una buena comunicación y se evite la doble elaboración de trabajos, para aquello la previa capacitación, un control de seguimiento mediante evaluaciones mensuales, la dirección y guía de los manuales de función pueda equipar completamente al personal de esta área.

Se espera que este plan marque un precepto para las nuevas contrataciones que se realicen.

CONCLUSIONES

La empresa Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A cuenta con amplio personal con aptitudes positivas para ejercer sus funciones sin embargo hay un déficit de conocimiento en el área contable esto debido a reestructuraciones de personal de dicha empresa como resultado han existido muchos problemas y falencias en los procesos a realizar así que el diseño de este plan de mejora responde a esta necesidad identificada.

Con este plan se genera un compromiso con cada uno de los empleados de esta área a cumplir de manera eficiente sus actividades. Otra ayuda que proporciono el proyecto fue la adquisición de nuevas plataformas técnica tecnológicas que permitan optimizar el tiempo y recursos de las actividades.

Siguiendo este plan se conseguirá llegar a los objetivos de la empresa y el proceso para esto ha sido evidente ya que se ha logrado lo siguiente.

- Disminuir considerablemente los errores encontrados en un inicio.
- El cumplimiento de sus tareas dentro de los tiempos establecidos.
- La optimización de tiempo y recursos gracias a los nuevos sistemas técnicos y tecnológicos.
- Los lineamientos establecidos para el área contable sin duda serán de gran ayuda para las demás áreas de la empresa, las cuales no dudarán en aplicarlo constatando los múltiples beneficios que está obteniendo el área contable.

RECOMENDACIONES

Una vez expuestas las conclusiones es indispensable exponer las siguientes recomendaciones:

- Adaptarse con el manual de funciones y procedimientos.
- Mejorar la comunicación entre los departamentos y los directivos.
- Registrar toda la información dentro del Sistema contable de manera diaria.
- Contratación de personal con experiencia verificada
- Realizar evaluaciones periodicas
- Seguir el plan de capacitaciones con las actualizaciones de los organismos de control
- Hacer de conocimiento público la recepción de documentos con fecha prudencial para el cierre de mes.
- Realizar las declaraciones dentro de los tiempos establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abell. (1994). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- aiteco consultores. (2019). Obtenido de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- Arias, E. R. (08 de julio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/historia/historia-de-la-contabilidad.html>
- Business School . (11 de 05 de 2021). Obtenido de EAE: <https://retos-directivos.eae.es/mejora-continua-por-que-es-tan-importante/>
- Cáceres, L. A. (2016). "*Trayectoria del sector. en la historia del Ecuador. 14 Sector Inmobiliario*". Obtenido de <https://docplayer.es/user/14985371/>
- Cáceres, L. A. (2017). *Trayectoria del sector. en la historia del Ecuador. 14 Sector Inmobiliario*. Obtenido de <https://docplayer.es/14604595-Trayectoria-del-sector-en-la-historia-del-ecuador-14-sector-inmobiliario.html>
- Constitución de la República del Ecuador . (2008). Montecristi, Manabí, Ecuador : Registro Oficial N° 449.
- Dankhe. (1986). *sites.google*. Obtenido de sites.google: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvs/modulo-4/capitulo-4>
- Deming. (1989). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Economía. (30 de diciembre de 2020). *Cama3Ora Valencia*. Obtenido de <https://www.master-valencia.com/economia/estados-financieros/>
- eserp Business & Law School*. (2022). Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/estados-financieros-empresa/>
- Gallego, I. A. (2006). *INTRODUCCION A LA CALIDAD*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- GRÜTTER. (2002). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/gp/a/qkrP3Gd8rkch3WPczbyW7Jk/?lang=es#:~:text=La%20mejora%20continua%20puede%20definirse,de%20todos%20los%20componentes%20de>
- Hernández. (2006). *Tipos de estudio*. México DF.
- Lopez, G. (s.f.). *Colegio y Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña (API)*. Obtenido de MapaProptech: <http://www.mapaproptech.com/el-origen-de-los-datos-del-sector-inmobiliario/>
- Mendez, S. (14 de 08 de 2020). *euofins*. Obtenido de <https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- Pormi, R. L. (2016). *Costos y gestion empresarial: Incluye costos con ERP*. Bogota: ECOE.
- probaquerizo. (s.f.). Obtenido de <http://probaquerizo.com/nosotros/>
- PROBAQUERIZO. (s.f.). Obtenido de PROBAQUERIZO: <http://probaquerizo.com/nosotros/>
- PROBAQUERIZO. (2022). Obtenido de Conbaquerizo: <http://probaquerizo.com/nosotros/>

- Quiroga, F. (18 de mayo de 2019). *TU ECONOMIA FACIL*. Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/importancia-del-departamento-de-contabilidad/>
- Restrepo, J. H. (2014). *Fundamentos de salud pública. Tomo II. Administración de servicios de salud*. Medellín: CIB FONDO EDITORIAL.
- Solis, L. D. (28 de mayo de 2019). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20asume%20una,parte%20de%20las%20realidades%20estudiadas.>
- Sullivan. (1994). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- universidad internacional de valencia. (25 de 12 de 2015). *universidad internacional de valencia*. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/ec/actualidad/nuestros-expertos/que-tan-importante-es-el-departamento-de-contabilidad>

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista dirigida a la asistente contable Miriam Rubio

1	¿Es correcto el tiempo de entrega que tiene para realizar sus actividades?	No, es muy pronto.
2	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones, y retroalimentación para el desarrollo de sus funciones?	Realmente es escasa.
3	¿Qué tan eficiente es el sistema contable con el cual cuenta la empresa?	Muy básico, hay cosas que se tienen que realizar manualmente y el sistema realmente es muy lento
4	¿Poseen un manual de funciones de las actividades a realizar?	No existe, ni manuales ni flujogramas
5	¿Los canales de comunicación entre el departamento contable y los demás departamentos es el adecuado?	Realmente hay mucha discrepancia, no existe comunicación
6	¿Considera que tiene el suficiente conocimiento habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fue contratado?	En parte, porque antes me encontraba en otro departamento que me sentía más apto.
7	¿Los resultados obtenidos mensualmente están vinculada al cumplimiento con las metas y objetivos de la institución?	Muchas veces no.

Anexo 2

Entrevista dirigida a la Contadora Diana Quiñonez

1	¿Considera correcto el tiempo que estipula al personal contable a entregar sus trabajos?	Es un tiempo razonable
2	¿Cómo llevan el control de los registros contables de la empresa	Mediante el sistema contable, pero no registramos las transacciones diariamente pues no hay tiempo
3	¿Con que frecuencia registran las operaciones?	Muchas veces semanalmente otras de forma quincenal
4	¿Se encuentran al día los registros contables de la empresa?	No
5	Si la respuesta anterior es negativa, indique cuanto tiempo tiene de retraso y ¿por qué?	Tres semanas, por otras actividades a realizar
6	¿Conoce usted las obligaciones tributarias que tiene la empresa con el Servicio de Rentas Internas?	Si
7	¿Cree que el sistema contable que utilizan puede incrementar la optimización de tiempo de sus actividades?	No, muchas veces colapsa.

Anexo 3

Entrevista dirigida a la Directora Financiera Martha Cordero

1	¿Considera capacitado al personal que conforma el dpto. Contable?	Ciertos, debido a la reestructuración.
2	¿Cree usted que se está cumpliendo los objetivos y metas de la empresa?	No
3	¿Cada que tiempo evalúa el cumplimiento de los objetivos financieros?	Trimestralmente
4	¿Implementa mecanismos y estrategias de mejora continua en la parte financiera y contable?	No, realmente cada cual trabaja a su método.
5	¿Considera la línea de internet que poseen actualmente es óptima y veloz?	No, es muy lento y en ocasiones se queda parado y hay que hacer doble trabajo
6	¿Hay retrasos en la información que recibe del área contable?	Algunas veces si por el retraso de los proveedores, contratistas y clientes, los departamentos no entregan las facturas de las compras realizadas a tiempo.
7	¿Cree usted que la contratación de personal se hace de manera responsable?	No

Anexo 4

Guía de Observación

Nombre de la empresa:	Promotora Inmobiliaria Probaquerizo S.A.
Nombre del observador:	Génesis Pinos
Puesto o cargo:	Pasante Universitario
Área observada	Departamento Contable
Objetivo:	Observar y evaluar el desempeño de la persona contable

N.º	Aspecto a evaluar	Si	No	Tal vez	Observación
1.	¿Posee manual de funciones y procedimientos?		X		
2.	¿El personal está apto para cumplir sus funciones?		X		Considero que poseen muchos vacíos que imposibilitan el correcto rendimiento de sus actividades
3.	¿Hay comunicación con los otros departamentos?			X	Hay mucha diferencia de criterio
4.	¿Hay claridad en las funciones a desempeñar de cada miembro?		X		Debido a esto en ocasiones se hace el trabajo dos veces.
5.	¿Se cumple a tiempo con las actividades encargadas?		X		Se tiene muchos retrasos

