



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Plan De Mejoras Para Un Eficiente Control Y Manejo De Los  
Procedimientos Contables En El Área De Ventas Y Facturación De La  
Empresa Banderman C.A.**

Autora:

**Winy Belén West Gómez**

Tutor:

**Alejandro Andrés Ponce Mariscal**

Guayaquil, Ecuador

2015



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

***CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA***

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de Mejoras para un Eficiente Control y Manejo de los Procedimientos Contables en el área de ventas y facturación de la Empresa Banderman C.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo superar las deficiencias existentes en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A, que contribuya al incremento de los ingresos de la misma?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Winy Belén West Gómez

Tutor:

Alejandro Andrés Ponce Mariscal

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Plan de Mejoras para un Eficiente Control y Manejo de los Procedimientos Contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A, de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

**West Gómez Winny Belén**

## **DEDICATORIA**

A Dios sobre todas las cosas sin él hubiese sido imposible llegar hasta aquí, a mi hermano Roberto West aunque no esté físicamente con nosotros siempre está presente en mi corazón, a mi familia en general que siempre me brinda su apoyo incondicional con consejos, amor y enseñanzas que solo ellos saben darme, de igual forma dedico esta tesis a mis padres que me han dado todo lo que soy como persona, han sabido formarme de buenos sentimientos, valores, principios, carácter, perseverancia, y coraje para conseguir mis objetivos.

Tuve la dicha de tener al mejor grupo de compañeros universitarios, terminamos todos una etapa más de la vida, pero iniciamos la siguiente con una sonrisa y muchas expectativas de que nos traiga mucha felicidad y espero que todos logremos nuestros objetivos profesionales, así como logramos los objetivos universitarios, logrando así graduarnos. Sin nada más que decir esta dedicación de tesis también va directamente para ustedes compañeros, muchas gracias por todo.

Winy Belén West Gómez

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, a mi familia fuente de apoyo constante en toda mi vida, por la confianza brindada, consejos y motivación, en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi madre Sonia Gómez y a mi padre Roberto West quienes siempre me apoyan de manera incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, les agradezco por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida , sin su ayuda hubiese sido imposible culminar mi profesión, a mis amigos y compañeros quienes de diferentes maneras siempre estuvieron apoyándome en los momentos que se requería, gracias por compartir sus conocimientos y darme sentimientos de alegría, cariño y amor que dejaron muchas enseñanzas y experiencias. Gracias a todos los que siempre estuvieron apoyándome en cada paso que daba.

Winnie Belén West Gómez

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	10
Fundamentación teórica.....	14
Marco conceptual .....	12
Marco legal.....	20
Definiciones y conceptos.....	27

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Marco metodológico.....	36
Tipo y diseño de investigación.....	38
Métodos de investigación.....	40
La población y la muestra.....	42
Técnicas de correlación.....	42
Estadística descriptiva.....	43

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	44
Análisis documental.....	44
Cuadros y gráficos.....	44

Conclusiones y recomendaciones.....	51
<b>Bibliografía.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>57</b>
Anexo 1 Carta de autorización de la empresa	
Anexo 2 Preguntas de encuestas	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 3 Trabajador de la empresa.....	47
Cuadro 4 Área de la empresa en la que trabaja.....	48
Cuadro 5 Tiempo de trabajo en la empresa.....	49
Cuadro 6 No cuenta con procedimientos de control.....	50
Cuadro 7 Áreas donde se deberían aplicar procedimientos.....	51
Cuadro 8 Consecuencias de la no aplicación de procedimientos de control.....	52
Cuadro 9 Plan de mejoras.....	53

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Muestra de directivos y trabajadores.....	42
Cuadro 2 Técnicas e instrumentos de correlación de datos.....	42
Cuadro 3 Trabajador de la empresa.....	47
Cuadro 4 Área de la empresa en la que trabaja.....	48
Cuadro 5 Tiempo de trabajo en la empresa.....	49
Cuadro 6 No cuenta con procedimientos de control.....	50
Cuadro 7 Áreas donde se deberían aplicar procedimientos.....	51
Cuadro 8 Consecuencias de la no aplicación de procedimientos de control.....	52
Cuadro 9 Plan de mejoras.....	53

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

“Plan De Mejoras Para Un Eficiente Control Y Manejo De Los Procedimientos Contables En El Área De Ventas Y Facturación De La Empresa Banderman C.A.”

**Autora:** Winny Belén West Gómez

**Tutor:** Alejandro Andrés Ponce Mariscal

**RESUMEN**

La empresa Banderman C.A de la ciudad de Guayaquil, la cual se dedica a la venta al por mayor y menor de bombas, motores, pernos, aceros y herramientas varias, debido a sus características maneja una serie de procedimientos administrativos y contables en las actividades diarias que realiza la empresa en cada una de sus áreas, la empresa tiene entre sus debilidades las falencias en la emisión de facturas en el dpto. de Caja por la carencia de un correcto control que permita realizar este trabajo de una manera organizada basada en las políticas establecidas, para que se pueda dar el respectivo procedimiento del que se necesita para que se cumplan con todas las funciones de manera eficiente y eficaz tanto del departamento financiero como contable se debe realizar un análisis de las incidencias en el monto de los ingresos de tal modo que con este análisis podemos evitar llamadas de atención de las autoridades internas por parte de la gerencia y con las entidades externas, por las falencias ocurridas por la emisión de facturas. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y de campo. Como herramienta de investigación se utilizó el cuestionario o encuesta, que tuvo como objetivo principal determinar las áreas más vulnerables y que necesitan con mayor seriedad procedimientos y controles, los resultados fueron representados con cuadros y gráficos estadísticos.

Facturación

Ingresos

Análisis

Procedimientos

## ABSTRACT

The company Banderman CA city of Guayaquil, which is engaged in wholesale and retail pumps, motors, bolts, steel and various tools due to its characteristics handles a number of administrative and accounting procedures in daily activities made by the company in each of its areas, the company has among its weaknesses shortcomings in invoicing in the apartment. Cash by the lack of proper control that allows this work in an organized manner based on established policies, so you can give the respective procedure is needed to be in compliance with all functions efficiently and effectively both as an accountant in the finance department should conduct an analysis of the impact on the amount of revenue so that this analysis can avoid calling attention of the domestic authorities by the management and external entities, by the failures that occurred by issuing invoices. The focus of this research is quantitative, non experimental design, descriptive and field. As a research tool questionnaire or survey, which had as its main objective to determine the most vulnerable areas and they need more serious procedures and controls are used, the results were represented with statistical tables and charts.

Billing

Income

Analysis

Procedures

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema**

La economía ecuatoriana ha presentado un robusto y continuado crecimiento en los últimos años, las últimas publicaciones del Banco Central del Ecuador han mostrado una tasa de crecimiento económico por encima de la media de lo esperado para América Latina y el Caribe durante el año 2011. Situación que ha generado nuevas oportunidades en el mercado nacional permitiendo a los empresarios desarrollar nuevos negocios y ampliar su cobertura con el fin de conquistar más clientes y nuevos mercados.

Pero se puede hablar de crecimiento económico sin hablar de las PYMES, La Superintendencia de Compañías tiene registradas 38,000 compañías, de las cuales el 96% se consideran PYMES, de estas, el 56% se consideran microempresas; 30% pequeñas empresas; 10% medianas empresas y 4% grandes empresas.

Las PYMES tienen gran importancia en la producción de bienes y servicios. En la casi totalidad de las economías de mercado las empresas pequeñas y medianas, constituyen una parte sustancial de la economía, poseen mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y emprender proyectos innovadores que resulten fuentes generadoras de empleo.

La presente investigación se desarrolla en la empresa Banderman C.A, cuya actividad económica está orientada a la venta de bombas, motores, pernos, aceros y herramientas varias al por mayor y menor.

## **Situación conflicto**

La empresa Banderman C.A es una entidad con naturaleza de tipo lucrativa, que tiene como actividad económica fundamental la venta al por mayor y menor de bombas, motores, pernos, aceros y herramientas varias, por lo que por sus características maneja una serie de procedimientos administrativos y contables en las actividades diarias que realiza la empresa en cada uno de sus áreas.

Pero a pesar del buen comportamiento que ha mantenido esta empresa desde su creación hasta la actualidad, se han encontrado una serie de deficiencias en el área de ventas de la empresa, situación que puede tener sus causas en:

- La no existencia de procedimientos de facturación en el área mencionada.
- Falta de conocimiento del personal del área de ventas en cuanto a la emisión de comprobantes de ventas.
- Falta de control en cuanto a los montos facturados y registrados en la contabilidad.

Causas que traen como consecuencia que la empresa no obtenga los ingresos deseados y por ende un crecimiento económico.

## **Delimitación del problema**

<b>Campo:</b>	Financiero
<b>Área:</b>	Ingresos
<b>Aspecto:</b>	Monto de los ingresos
<b>Tema:</b>	Plan De Mejoras Para Un Eficiente Control Y Manejo De Los Procedimientos Contables En El Área De Ventas Y Facturación De La Empresa Banderman C.A

## **Formulación del problema**

¿Cómo superar las deficiencias existentes en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A, que contribuya al incremento de los ingresos de la misma?

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable dependiente:** Perdida Económica

**Variable independiente:** Errores en Facturación y Ventas

## **Formulación del problema**

**Delimitado:** el problema que presenta la empresa es en el área financiera, de la cual se tiene una visión clara de lo que se quiere obtener.

**Claro:** su redacción consta de términos sencillos y fáciles de comprender para que pueda ser utilizado por cualquier persona interesada en este tema.

**Evidente:** se percibe de una manera clara, de tal manera que se pueda afirmar la validez de su contenido.

**Relevante:** este proyecto es importante para la entidad ya que necesita de un análisis para poder determinar los problemas y tomar decisiones.

**Factible:** es un problema que se puede llevar a la realidad y su resultado puede ser un éxito.

**Concreto:** el trabajo que se realizara para la implementación del sistema de control interno será preciso y directo sin palabras rebuscadas que compliquen su interpretación.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos más relevantes de las ventas.
- Diagnosticar el estado actual del área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A.
- Proponer un plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A.

## **Justificación**

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle; sería un error considerarlo solamente en el campo contable, no se puede restringir a ese marco, sino que se debe pensar en él como un sistema abarcador e integrador, que incluye todas las esferas y procesos.

La importancia de tener un eficiente y eficaz control interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues del buen funcionamiento de estas dependen en gran medida su presencia en el mercado.

La empresa Banderman C.A tiene entre sus debilidades las falencias en la emisión de facturas en el dpto. de Caja por la carencia de un correcto control que permita realizar este trabajo de una manera organizada basada en las políticas establecidas para que se pueda dar el respectivo procedimiento del que se necesita para que se cumplan con todas las funciones de manera eficiente y eficaz tanto del departamento financiero como contable.

Se puede determinar que el factor predominante de la falta de un análisis en las falencias de las facturas que afecta al monto de los ingresos ha ocasionado que el rendimiento en el dpto. de caja no sea muy bueno, en muchas ocasiones se ha generado inconvenientes al presentar informes y arqueos de caja.

Verificar los procedimientos que se estén llevando a cabo y de que se estén cumpliendo todas las actividades tanto del departamento contable como

financiero, así podrán tener mejor comunicación y organización al momento de presentar los arqueos de caja y al realizar el cuadro contable de los ingresos.

Con el análisis de las incidencias en el monto de los ingresos podemos evitar llamadas de atención de las autoridades internas por parte de la gerencia y con las entidades externas, por las falencias ocurridas por la emisión de facturas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes Históricos**

Las ventas son el primer paso para que se genere un ciclo económico, ya que esta actividad comercial permite la circulación, intercambio y flujo de dinero en una sociedad determinada.

Estas surgen cuando en la prehistoria, las sociedades primitivas comenzaron el intercambio de bienes, de alimentos por pieles y a esta actividad de intercambio se le llamo en aquel momento trueque, que no era más que una forma comercial mediante la cual, los hombres intercambiaban el exceso del producto de su trabajo.

En este periodo, se comienza acumular los excedentes de producción, por lo que se continúa utilizando el Trueque o Permuta, esta práctica se daba no únicamente entre grupos sociales, sino también de manera privada. Pero no todo era favorable, ya que este tipo de intercambio presentaba la enorme dificultad de encontrar participantes interesados en el producto ofrecido. Igualmente difícil era para el participante, conseguir el producto de su interés en la cantidad y forma que propiciaran la permuta.

Posteriormente, se inventaron nuevas formas de intercambio, una de ellas era mediante el uso de metales preciosos, como el oro y plata, la otra era mediante piezas de cierto valor, como los dientes de ballena, conchas marinas y semillas de cacao, y es entonces que surge el concepto del dinero o moneda, como elemento facilitador del intercambio comercial.

En todo este proceso evolutivo, los fenicios se destacaron por su desarrollo comercial, gracias a su excelente organización comercial, fundaron colonias en diversos puntos del Mar Mediterráneo.

En la Edad Media, el comercio experimenta un creciente desarrollo en los países europeos, aunque aún no se evidenciaba claramente esta actividad, ya que los productos agrícolas no eran vendidos. Por otro lado, el Imperio Romano a pesar de que era principalmente militar, facilitó el comercio a través del establecimiento de ciertas monedas. Una de ellas fue el "salarium", cierta cantidad de sal entregada a los soldados como pago de sus servicios. Otra moneda utilizada fue el As, que era de bronce, la cual fue posteriormente reemplazada por el Denario Arggumentum, moneda de plata equivalente a 10 Ases. Posteriormente existieron otras como el Sextercio y el Quinario, fracciones del Denario, y múltiplos del As., sino entregados al señor feudal, a cambio de protección militar a sus vasallos.

Pero tiempo después y junto con el crecimiento demográfico, comienza la migración a centros urbanos y esta situación dio paso a la división de trabajos. Los maestros artesanos y demás pobladores urbanos, imposibilitados para llevar a cabo una producción agrícola, compraban por precio sus alimentos.

En la segunda mitad del siglo XVIII, el mundo en general, experimenta una expansión económica importantísima, con la llegada de la máquina de vapor, evoluciona todo la industria y el transporte.

Nacen entonces las grandes máquinas, las locomotoras y los barcos transoceánicos con motores de vapor, se comienza a producir ya en grandes cantidades, el transporte se acelera y los imperios europeos utilizan sus colonias como fuentes de materias primas y como mercados extendidos. Pero a pesar de los grandes descubrimientos y creaciones del momento, todavía la actividad de las ventas era labor de comerciantes y productores.

Este periodo estuvo específicamente marcado por las dos guerras mundiales, que trajo como consecuencia el descalabro bursátil de Wall Street y la Gran

Depresión, golpeando a las empresas productoras al caer rápidamente los niveles de consumo y por consiguiente los precios.

Ante esta situación y durante la segunda guerra mundial, algunos fabricantes estadounidenses, vieron una tabla de salvación cuando el gobierno de su país abocó tácitamente toda la producción industrial para el abastecimiento de sus tropas en los campos de batalla.

No teniendo la misma suerte Europa, quien sufrió las agresiones de la guerra en carne propia. Ya que un gran número de fábricas fueron consideradas blancos estratégicos por los ejércitos enemigos, eliminando así las principales fuentes de trabajo e ingresos de los europeos.

Al término de la segunda guerra mundial, los empresarios europeos afrontaban una situación alarmante y desesperada, ya que sus mercados habían desaparecido y en cambio, las grandes fábricas estadounidenses, contaban con una enorme capacidad productiva instalada y surge entonces una estrategia, vender.

Y es en ese momento en que nace el oficio de las Ventas. Los empresarios comenzaron a contratar personas cuya labor sería visitar todo el mercado, todos los posibles clientes, y promover sus productos. La misión de estos agentes era vender, a como diese lugar, comenzando de esta forma una práctica de ventas "a presión".

Y es junto en este momento de la historia de esta actividad comercial que surge la mercadotecnia, etapa se enmarca en la creciente demanda, que en aquel momento superaba la oferta en la mayoría de los productos, y se evidenciaba un cambio significativo en cuanto al comercio en el mundo, tanto así que los consumidores comparaban calidades y precios. Elegían lo más adecuado a sus expectativas, quedando mucho inventario rezagado, lo cual se tradujo en pérdidas cuantiosísimas para los fabricantes y es por esta alarmante situación que nace el Marketing, término traducido como Mercadeo o Mercadotecnia, que consistía en la investigación del mercado, con el objetivo

de buscar cuáles eran los gustos y preferencias de los consumidores y con ello terminologías como: la Segmentación de Mercados, que se encarga de segmentar el mercado por área geográfica, psicográfica, hectárea, socioeconómica, étnica, por género, ocupacional, entre otras características.

### **Antecedentes Referenciales**

En el presente epígrafe, la autora de la investigación, expone varios artículos que a su criterio, aportaron elementos importantes para el desarrollo y concepción del tema investigado.

### **Procesos de ventas**

Según, Fernández, z (2008). El concepto de ventas abarca múltiples definiciones, dependiendo del contexto en el que se maneje.

Una definición general de esta actividad es: el cambio de productos y servicios por dinero.

Desde el punto de vista legal: consiste en la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero.

Desde el punto de vista contable y financiero: es concebida como el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

La autora de la investigación comparte las definiciones dada por Fernández y plantea a la venta no es más que una actividad comercial que se produce mediante el cobro de un bien o un servicio prestado.

### **Elementos de un proceso de ventas**

Para la mejor comprensión de los elementos de un proceso de ventas, se expone lo citado por Coma, V (2008).

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso de ventas. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso de ventas.

### **Planeación**

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización"

"La planeación es el primer paso del proceso de ventas por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas para realizar el objetivo.

### **Organización**

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades de procesos, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir "Organización" es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una área con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que el área requiere"

### **Dirección**

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Consiste en dirigir las operaciones mediante la

cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

## **Ejecución**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el encargado tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el encargado para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

## **Control**

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios de todos los procesos que se realizan. El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos" (p.112).

## **Marco conceptual**

Como punto de partida para el desarrollo del marco conceptual, se realiza el análisis del concepto de empresa, dado por diferentes autores, tales como:

Romero (1997), define la *empresa* como "*el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela*" (p.09).

García & Cristobal (2000), afirma:

*"entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p.03).*

Para Andrade (2010), la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" (p.257).

La autora de la investigación asume las definiciones antes expuestas y plantea que la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.

## **Ventas**

La American Marketing Association (2000), define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)" (p.25).

Romero (1997), la define como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser:

1. Al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla,
2. A crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y
3. A plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas"(p.28).

Fischer & Espejo (2011), autores del libro "Mercadotecnia", consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores señalan además, que es "en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio)" (Págs. 26 y 27).

Para la autora de la investigación la venta es la transferencia de algo (un producto, servicio, idea u otro) a un comprador mediante el pago de un precio convenido.

## **Ingresos**

La Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), define al ingreso como: "el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente.

- Durante un periodo contable. Se refiere a que el ingreso se reconoce contablemente en el periodo en el que se devenga(p.44)
- Impacto favorable. El reconocimiento de un ingreso debe hacerse sólo cuando el movimiento de activos y pasivos impacte favorablemente al capital ganado o patrimonio contable de la entidad, a través de la utilidad o pérdida neta, o en su caso, del cambio neto en el patrimonio contable, respectivamente (p.45)

Según las NIIF, no se consideran ingresos: Los incrementos de activos derivados de:

- a) la disminución de otros activos,
- b) el aumento de pasivos o,
- c) el aumento del capital contable, como consecuencia de movimientos de propietarios de la entidad.

Asimismo, no deben reconocerse como ingreso, los decrementos de pasivos derivados de:

- a) la disminución de activos,
- b) el aumento de otros pasivos o,
- c) el aumento del capital contable, como consecuencia de movimientos de propietarios de la entidad.

Para la autora de la investigación son considerados ingresos, cualquier partida u operación que afecte los resultados de una empresa aumentando las utilidades o disminuyendo las pérdidas.

### **Tipos de ingresos**

Para la comprensión de los tipos de ingresos existentes y utilizados, la autora de la investigación cita los que Robert Kiyosaki expone en su libro su libro Guía para Invertir, que son:

***“Ingreso ganado:*** Es el ingreso más común y el que conoce la mayoría, es simplemente el ingreso que obtenemos por alguna clase de empleo o algún negocio propio en el cuál trabajamos de manera activa. Para obtener este ingreso debemos dedicar muchas horas del día por lo cual está limitado a 24 horas al día y al umbral de esfuerzo físico y mental que un ser humano pueda alcanzar.

***Ingreso de portafolio:*** Es el ingreso obtenido de activos en papel como acciones bursátiles, opciones sobre acciones, fondos de inversión, instrumentos de deuda, posiciones en mercado de divisas y metales, etc.

***Ingreso pasivo:*** Son ingresos obtenidos sin necesidad de aplicarle mucho tiempo, posiblemente minutos o una hora al día. A diferencia de los ingresos activos lo cuáles requieren nuestra presencia los ingresos pasivos se generan aun estando durmiendo. Debido a que no requieren mucho tiempo de nuestra parte las posibilidades son ilimitadas. El ejemplo típico de ingresos pasivos son los ingresos derivados por bienes raíces. Adicionalmente y gracias al auge de internet los negocios desarrollados en el cyberspacio constituyen otra forma de ingreso pasivo y los cuáles tienen aún enormes oportunidades por explorar” (p.87)

## **Procedimientos**

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28)

## **Objetivos de los procedimientos**

Gómez F. (1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

## **Importancia de los procedimientos**

Para Biegler J. (1980) los procedimientos tienen una importancia significativa ya que "representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (p.54)

## **Características de los procedimientos**

Mellinkoff, (*op.cit*) describe las siguientes características de procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
  
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
  
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista Gomes G (1997) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

- Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema

- Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto. (p.53)

### **Beneficios de los procedimientos**

Para Melinkoff, (*op.cit*) conceptualiza que: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización".(p.30)

### **Estructura de los procedimientos**

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- .- Lugar y fecha de elaboración.
- .- Numero de revisión.
- .- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- .- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.

- .- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- .- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- .- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- .- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- .- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

### **Actividad económica**

Se llama actividad económica a cualquier proceso mediante el cual se adquieren productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades o se obtienen ganancias.

Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Cada comunidad encuentra que sus recursos son limitados y por lo tanto, para poder satisfacer a estas necesidades debe hacer una elección que lleva incorporado un coste de oportunidad.

Las actividades económicas abarcan tres fases: producción, distribución y consumo.

Como la producción depende del consumo, la economía también analiza el comportamiento de los consumidores.

Algunas actividades económicas son la agricultura, la ganadería, la industria, el comercio, las comunicaciones, entre otras.

Los países se emplean específicamente en alguna actividad económica lo que permite clasificarlos, y de acuerdo a la capacidad de producción y eficiencia de dicha actividad se generara su riqueza.

### **Fundamentación legal**

El presente epígrafe, abarca todas las leyes, regulaciones y normativas legales que sustentan la investigación, como son el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención publicado en el Registro Oficial N° 679 de octubre 8 del 2002.

Registro Oficial N° 247 Año I Quito, viernes 30 de julio del 2010 N° 430  
Rafael Correa Delgado presidente constitucional de la republica considerando:

Que mediante Decreto Ejecutivo N° 3055, publicado en el Registro Oficial N° 679 de octubre 8 del 2002 se expidió el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención;

Que es pertinente ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y, En ejercicio de la

atribución que le confiere el número 13 del artículo 147 de la Constitución de la República, Decreta:

El siguiente reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

Capítulo I de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

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

Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión

Art. 5.- Autorización de impresión de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.- Los sujetos pasivos solicitarán al Servicio de Rentas Internas la autorización para la

impresión y emisión de los comprobantes de venta y sus documentos complementarios, así como de los comprobantes de retención, a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y condiciones del presente reglamento.

Los sujetos pasivos también podrán solicitar al Servicio de Rentas Internas la autorización para que dichos documentos puedan emitirse mediante sistemas computarizados, en los términos y condiciones que establezca dicha entidad.

El Servicio de Rentas Internas autorizará la utilización de máquinas registradoras para la emisión de tiquetes, siempre que correspondan a las marcas y modelos previamente calificados por dicha institución.

Los sujetos pasivos que tengan autorización para emitir comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, mediante sistemas 4 computarizados, podrán solicitar autorización para la emisión y entrega de comprobantes impresos por establecimientos gráficos autorizados, para cuando se requiera la emisión de estos, por cualquier circunstancia.

Los sujetos pasivos autorizados a emitir tiquetes de máquinas registradoras deben, además, contar obligatoriamente con facturas o notas de venta autorizadas, las que deberán entregar al adquirente del bien o servicio, con los datos que lo identifiquen como tal, cuando lo solicite, para justificar sus deducciones del impuesto sobre la renta.

Art. 6.- Período de vigencia de la autorización para imprimir y emitir comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.

- El período de vigencia de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, será de un año para los sujetos pasivos, cuando cumplan las condiciones siguientes:

1. Haber presentado sus declaraciones tributarias y sus anexos cuando corresponda, y realizado el pago de las obligaciones declaradas o, de mantener concesión de facilidades para el pago de ellas, no estar en mora de las correspondientes cuotas.
2. No tener pendiente de pago, deuda firme alguna, por tributos administrados por el Servicio de Rentas Internas, multas e intereses provenientes de los mismos.

Se exceptúan de esta disposición los casos en los cuales exista un convenio de facilidades de pago o se haya iniciado un recurso de revisión de oficio o a insinuación del contribuyente en relación al acto administrativo que contenga la obligación en firme. Por consiguiente, se mantendrán vigentes dentro del plazo autorizado por el SRI, los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, aun cuando se encuentren pendientes de resolución las impugnaciones en vía judicial o administrativa, presentadas por los sujetos pasivos, por las que no se encuentren en firme los respectivos actos administrativos.

3. Que la información proporcionada por el sujeto pasivo en el Registro Único de Contribuyentes, en caso de comprobación realizada por la Administración Tributaria, sea correcta, conforme a lo establecido en la Ley de Registro Único de Contribuyentes.

El Servicio de Rentas Internas, cuando el sujeto pasivo no hubiere presentado y pagado cuando corresponda, durante el último semestre

alguna declaración, autorizará la impresión de los documentos con un plazo de vigencia improrrogable de tres meses, tiempo dentro del cual el contribuyente deberá cumplir con todas sus obligaciones pendientes.

En ningún caso esta autorización podrá otorgarse de forma consecutiva. Excepcionalmente, se podrá conceder autorización con período de vigencia de hasta 2 años, cuando el sujeto pasivo cumpla, a más de las condiciones antes señaladas, las que mediante resolución establezca el Servicio de Rentas Internas.

Art. 7.- De la suspensión de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

- La Administración Tributaria podrá suspender la vigencia de la autorización para emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios previa notificación al contribuyente, cuando este no haya cumplido con la obligación de presentación de sus declaraciones tributarias, sus anexos cuando corresponda, realizado el pago de las obligaciones declaradas o cuando la información proporcionada por el sujeto pasivo en el Registro Único de Contribuyentes, no pueda ser verificada por la Administración Tributaria. Para el caso de los contribuyentes autorizados a utilizar sistemas computarizados, la suspensión procederá también cuando no cumplan los requerimientos establecidos por el Servicio de Rentas Internas, derivados de dicha autorización.

No sustentarán crédito tributario, ni costos o gastos, los comprobantes de venta, de retención y documentos complementarios que hayan sido emitidos mientras dure la suspensión de la autorización. Para este efecto, el Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de la ciudadanía los

mecanismos necesarios para verificar la vigencia de los mencionados comprobantes.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.

- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado. El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, establecerá el monto sobre el cual las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado, deberán emitir comprobantes de venta.

De igual manera, se establecerá la periodicidad de la emisión de un comprobante de venta resumen por las transacciones efectuadas correspondientes a valores inferiores a los establecidos en la mencionada resolución.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, a petición del adquirente del bien o servicio, se deberá emitir y entregar comprobantes de venta, por cualquier monto. En las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo se deberá emitir comprobantes de venta por cualquier valor.

Los sujetos pasivos inscritos en el régimen simplificado deberán sujetarse a las normas particulares de dicho régimen. Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas. En los casos en que se efectúen transacciones al exterior gravadas con Impuesto a la Salida de Divisas, el agente de percepción emitirá el comprobante de venta por el servicio prestado en el que además de los requisitos establecidos en este reglamento se deberá detallar el valor transferido y el monto del Impuesto a la Salida de Divisas percibido. Los trabajadores en relación de dependencia no están obligados a emitir comprobantes de venta por sus remuneraciones. Los agentes de retención en forma obligatoria emitirán el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero nacional, podrán emitir un solo comprobante de retención a sus clientes y proveedores, individualmente considerados, cuando realicen más de una transacción por mes.

El comprobante de retención así emitido deberá estar disponible para la entrega dentro de los cinco primeros días del mes siguiente. Los agentes de retención del impuesto a la salida de divisas, cuando realicen la transferencia de valores gravados con el impuesto, emitirán el respectivo comprobante de retención al momento en que se realice la retención del impuesto, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador y en su reglamento de aplicación. Los comprobantes de retención deberán estar a disposición de los contribuyentes del impuesto a la salida de divisas, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de retención.

## **Normas del control interno**

En Ecuador las normas de control interno están desglosadas de la siguiente manera:

### **200 Ambiente de control**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

#### **Integridad y valores éticos.**

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

#### **Administración estratégica.**

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

#### **Políticas y prácticas de talento humano.**

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación deservicio.

### **Estructura organizativa.**

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

### **Delegación de autoridad.**

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.

### **Competencia profesional.**

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

### **Coordinación de acciones organizacionales.**

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.

### **Adhesión a las políticas institucionales.**

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

### **Unidad de Auditoría Interna.**

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos.

### **300 Evaluación del riesgo.**

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

### **Identificación de riesgos.**

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

### **Plan de mitigación de riesgos.**

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara,

organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

### **Valoración de los riesgos.**

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras, servidores, reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

### **Respuesta al riesgo.**

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

### **400 Actividades de control**

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

### **401-01 Separación de funciones y rotación de labores.**

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

#### **402-01 Responsabilidad del control.**

La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto y alcanzar los resultados previstos.

#### **403-01 Determinación y recaudación de los ingresos.**

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

#### **404-01 Gestión de la deuda.**

Las máximas autoridades encargadas de la gestión de la deuda pública deberán establecer y mantener un ambiente de control que fomente: los valores éticos, las políticas de talento humano que apoyen los objetivos de gestión de la deuda pública, una estructura organizacional con claras líneas de responsabilidad y comunicación y sistemas de información computarizados que incluyan controles de seguridad adecuados.

#### **405-01 Aplicación de los principios y normas técnicas de Contabilidad Gubernamental.**

La contabilidad gubernamental se basará en principios y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de información financiera, para la toma de decisiones.

#### **406-01 Unidad de Administración de bienes.**

Toda entidad u organismo del sector público, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de bienes.

#### **407-01 Plan de talento humano.**

Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

#### **408-01 Proyecto.**

Se entiende por proyecto el conjunto de antecedentes, estudios y evaluaciones financieras y socioeconómicas que permiten tomar la decisión de realizar o no una inversión para la producción de obras, bienes o servicios destinados a satisfacer una determinada necesidad colectiva. El proyecto se considera como tal hasta tanto se lo concluya y pase a formar parte de la economía del país.

#### **409-01 Medio ambiente.**

Es el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales, físicos, químicos o biológicos, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la naturaleza o la acción humana, que rige la existencia y desarrollo de la vida en sus diversas manifestaciones.

Cualquier espacio de interacción y sus consecuencias, entre la sociedad (elementos sociales, recursos humanos) y la naturaleza (elementos o recursos naturales).

#### **410-01 Organización informática.**

Las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.

#### **500 Información y comunicación.**

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

##### **Controles sobre sistemas de información.**

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

##### **Canales de comunicación abiertos.**

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

## **600 Seguimiento**

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

### **Seguimiento continuo o en operación.**

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

### **Evaluaciones periódicas.**

La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.

- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías.
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios.
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la Empresa**

Banderman C.A. fue fundada en el año 1998, forma parte de una alianza estratégica integrada por Ivan Bohman C.A., la misma que se dedica a la venta al por mayor y menor de bombas, motores, pernos, aceros y herramientas varias,

#### **Objetivo Social**

La empresa fue creada con la finalidad de expandir y mantener más la marca de Iván Bohman C.A., debido a la competencia los accionistas pensaron en la necesidad de crear una empresa propia pero con un nombre distinto, para contrarrestar a los nuevos competidores que ingresaron al mercado con fuerza debido a los bajos costos de los productos que se ofertan.

#### **Misión**

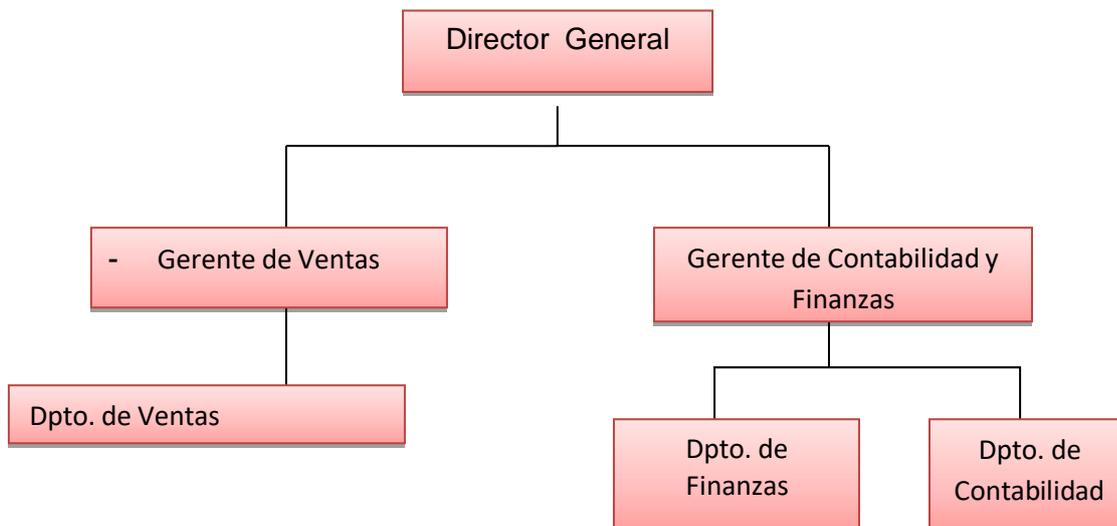
Proveer a nuestros clientes: repuestos, herramientas y maquinaria de calidad Requerida, con excelencia en la entrega, precios competitivos que permitan mantener un margen de rentabilidad que asegure el crecimiento sostenido de nuestra empresa y clientes; contando para ello con el compromiso integral de nuestros colaboradores.

## Visión

Proveer un servicio de comercialización de materiales de ingeniería, herramientas, maquinaria, repuestos y lubricantes de calidad reconocida; a través de una atención efectiva, fortalecida por nuestra gente, que es la clave del mejoramiento continuo en la empresa y cumplir los requerimientos legales vigentes aplicables y demás requerimientos asumidos internamente. Buscar la mejora continua en la gestión de la seguridad, salud y medio ambiente; y asignar los recursos necesarios para la implementación de esta política

## Infraestructura

La estructura organizacional utilizada por BANDERMAN C.A., es el esquema de organización lineal en forma vertical



## Metodología

En el presente capítulo describe la metodología utilizada durante todo el proceso investigativo, como son los tipos de estudio y métodos de investigación, aplicando técnicas e instrumentos de recolección de datos para la constatación del problema a investigar.

Se determina la población con la que se trabajara mediante métodos matemáticos y se realiza el análisis de los resultados para la correcta identificación del problema de la investigación.

### **Tipo de investigación**

El tipo de estudio de la investigación podría enmarcarse de la siguiente forma:

Según el autor Palella & Martins (2010), La Investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La autora de la investigación, asumen la definición antes expuesta ya que en base al marco en que tiene lugar, es una investigación de campo o sobre el terrero, por el hecho de realizarse en un ambiente natural, permitiendo el logro de los resultados esperados.

Según su objetivo gnoseológico:

Deobold B. Van Dalen & William J. Meyer (2006). El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Para la autora del trabajo es una investigación descriptiva, ya que le permite al investigador evaluar y exponer en forma detallada las características del objeto de estudio, con el objetivo de conocer cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno que se investiga y sus componentes.

La investigación es correlacional debido a la relación que existe entre la medición y evaluación en función de las variables dependientes e independientes de la investigación; determinado el grado de relación o de pertinencia entre dos o más variables.

En base a la no intervención y a la sola limitación de observar los acontecimientos, la investigación se denomina no experimental. No se manipulan las variables ni se asignan sujetos de manera aleatoria a las condiciones. Más bien, se efectúan varias observaciones de los sujetos que podrían caer de manera natural en esas condiciones

En base al período de tiempo en que se extiende o desarrolla la investigación es horizontal o longitudinal, ya que la misma va dando seguimiento a un fenómeno, en un determinado tiempo. El interés de la investigadora es analizar los cambios a través del tiempo de las variables o las relaciones entre éstas. Se recolectan datos a través de un tiempo en puntos o períodos específicos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

El diseño de la investigación es cuantitativo y cualitativo:

**Cuantitativo:** Porque la autora de la investigación obtiene respuestas concretas y cuantificables de una muestra representativa de la población ante el problema de investigación, de forma descriptiva, analítica permitiendo establecer claridad entre las variables de la investigación hasta la definición de la propuesta.

**Cualitativo:** Se establece una relación entre las variables que permita comprender las preferencias o comportamientos de los involucrados de forma participativa para la búsqueda de resultados y el cumplimiento de los objetivos.

La metodología empleada estuvo orientada a la interpretación, comprensión y transformación del objeto de estudio planteado con la aplicación de diferentes métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

Entre los principales métodos teóricos empleados se encuentran:

## **Métodos de investigación**

### **Métodos teóricos**

#### **Histórico–lógico**

Se utilizó para conocer el surgimiento y desarrollo de las ventas, así como las tendencias actuales y la incidencia de estas en el diseño del plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil

#### **Sistémico**

Permitió la orientación general sobre el diseño del plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil

#### **Analítico –sintético**

Este método es imprescindible para profundizar en el conocimiento de las partes y descubrir sus interrelaciones en el fenómeno estudiado, se realiza el estudio de los antecedentes de las ventas y los elementos que la conforman, permitiéndole a la autora llegar a la concepción del tema propuesto.

Los métodos empíricos utilizados fueron:

## **La encuesta**

Para obtener información directamente de los trabajadores de la empresa con el objetivo de conocer su opinión respecto al problema de la presente investigación.

## **La entrevista**

Entrevista a directivos de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil para recoger sus criterios en cuanto a la necesidad de diseñar del plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa,

## **Métodos matemáticos**

Como métodos matemático-estadísticos se emplea el análisis porcentual, gráficos estadísticos y elementos de la estadística descriptiva para el análisis del instrumento aplicado en la caracterización y diagnóstico del diseño del plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil

## **Población y muestra**

Para realizar la caracterización del diseño del plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil. Se trabajó con una Población de 10 trabajadores y 3 directivos de la Empresa. Por decisión de la autora se toma a toda la población de trabajadores y directivos como muestra de la investigación ya que es una población pequeña.

## Muestra de trabajadores y directivos

	Población	Muestra
Trabajadores	10	10
Directivos	3	3

**Tabla 3.2** Muestra de directivos y trabajadores  
**Elaborado por:** La Autora

## Técnicas de recolección de datos

En cuanto a las técnicas de investigación científica se consideraron de dos formas principales: la técnica documental y la técnica de Campo.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta de respuestas cerradas	Cuestionario
Entrevista estructurada	Entrevista

**Tabla 3.3** Técnicas e instrumentos de recolección de datos  
**Elaborado por:** La Autora

Como se observa en la tabla antes expuesta en la investigación se utilizan dos instrumentos de investigación para la recopilación de datos que permiten diagnosticar la situación inicial del objeto de investigación.

## Procesamiento de la información

Para procesar los datos se debe saber que herramientas se van a utilizar.

## **Estadística descriptiva.**

Según (Investigaciones, s/f), se refiere a la recolección, presentación, descripción, análisis e interpretación de una colección de datos, esencialmente consiste en resumir éstos con uno o dos elementos de información (medidas descriptivas) que caracterizan la totalidad de los mismos.

Consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas; así que se emplea simplemente para resumir de forma numérica o gráfica un conjunto de datos. Esta comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumir o describir los mismos sin factores pertinentes adicionales; esto es, sin intentar inferir nada que vaya más allá de los datos, como tales.

Al no poseer ningún programa estadístico, el ingreso de datos para la tabulación y representación gráfica se lo realizara en una hoja de Excel 2007, la cual cuenta con herramientas para poder desarrollar el trabajo que se necesita.

Con la información que se obtuvo a través de las encuestas se procesara mediante un análisis estadístico descriptivo con porcentajes de la población encuestada, con el propósito de conocer las respuestas dadas de cada uno de los empleados encuestados, mismos resultados que serán representados con gráficos estadísticos. Además a cada pregunta de la encuesta se le realizara un análisis e interpretación de los resultados.

## CAPITULO IV

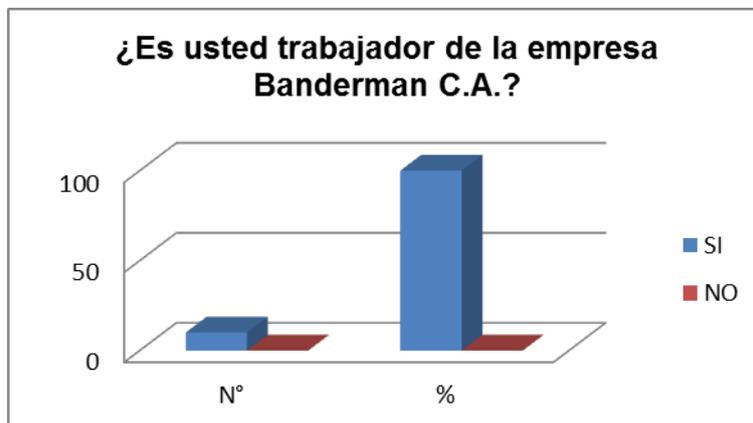
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuesta a trabajadores de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de obtener información que permita identificar el problema de la investigación.

1. ¿Es usted trabajador de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil?

	N°	%
<b>SI</b>	10	100
<b>NO</b>	0	0

**Tabla 4.1** Trabajador de la empresa  
**Elaborado por:** La autora



**Gráfico 4.1** Trabajador de la empresa  
**Elaborado por:** La autora.

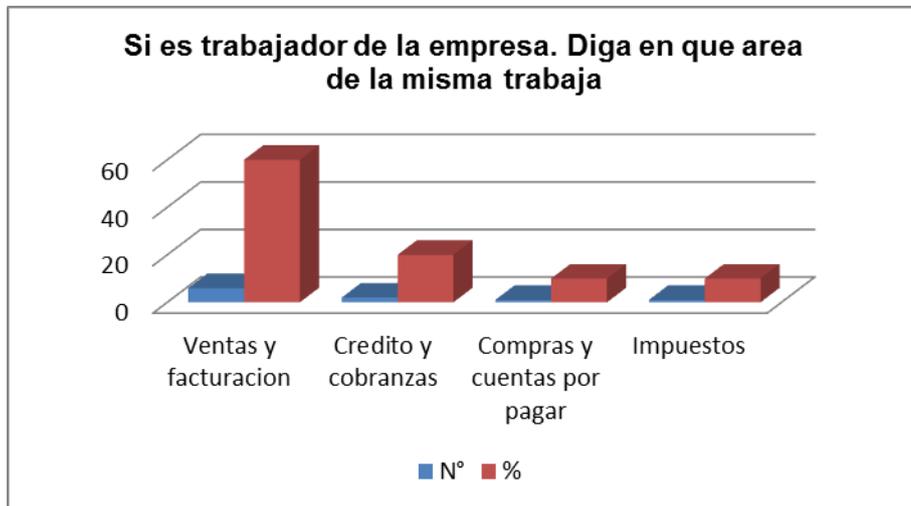
#### **Análisis**

El 100% de los encuestados son trabajadores de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil, elemento a tener en cuenta, pues a criterio de la autora esto permite conocer la situación actual del área investigada.

2. Si es trabajador de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil. Diga en que área de la empresa trabaja.

	Área	N°	%
1	Ventas y facturación	6	60
2	Crédito y cobranzas	2	20
3	Compras y cuentas por pagar	1	10
4	Impuestos	1	10
	Total	10	100

**Tabla 4.2** Área de la empresa en el que trabaja  
**Elaborado por:** La autora



**Gráfico 4.2** Área de la empresa en el que trabaja  
**Elaborado por:** La autora

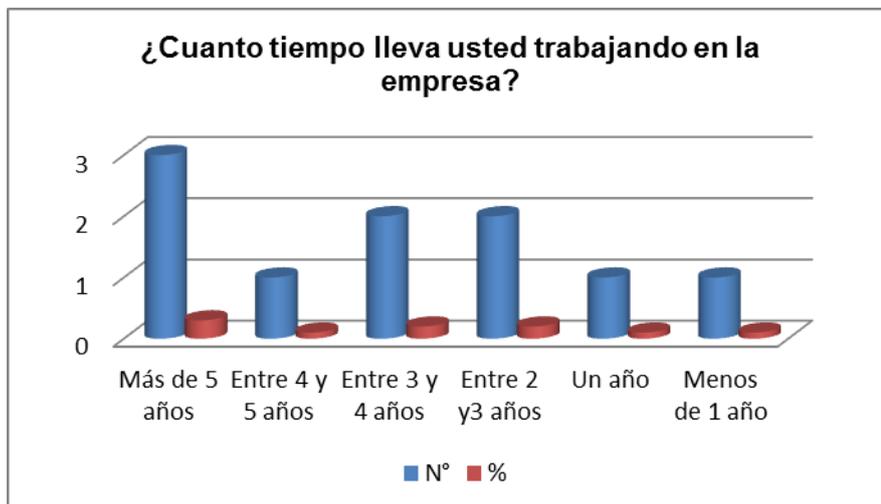
### Análisis

Ante la pregunta formulada, seis trabajadores de la empresa, que representan el 60% del total de los encuestados, son del área de ventas y facturación, y el 40 % del resto de las áreas expuestas, información valiosa para la autora de la investigación ya que todos los entrevistados son del área administrativa de la empresa y pueden emitir un criterio sobre el tema analizado.

3. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en la empresa?

	<b>AÑOS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Más de 5 años	3	30%
<b>2</b>	Entre 4 y 5 años	1	10%
<b>3</b>	Entre 3 y 4 años	2	20%
<b>4</b>	Entre 2 y 3 años	2	20%
<b>5</b>	Un año	1	10%
<b>6</b>	Menos de 1 año	1	10%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4.3** Tiempo de trabajo en la empresa  
**Elaborado por:** La autora



**Gráfico 4.3** Tiempo de trabajo en la empresa  
**Elaborado por:** La autora

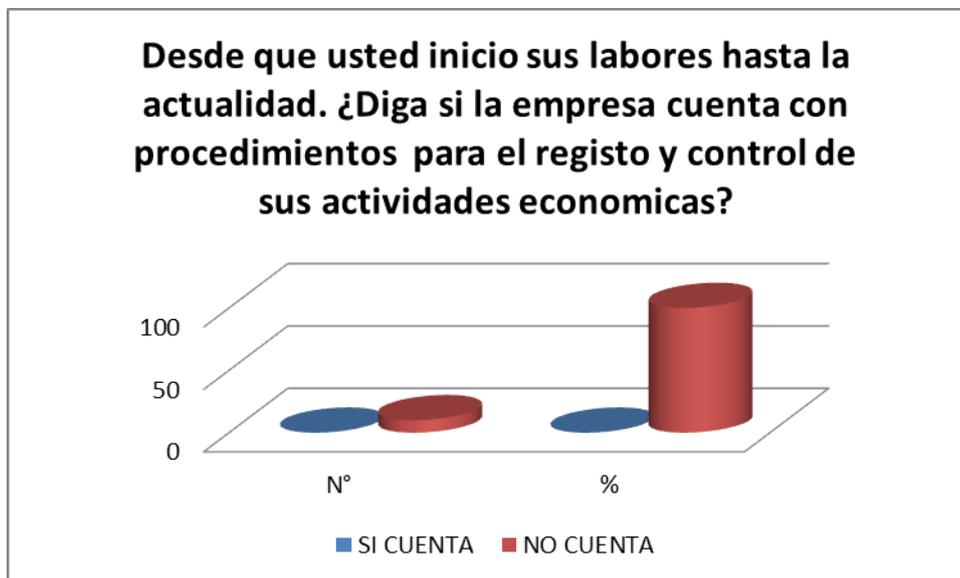
**Análisis**

El 30% de los trabajadores encuestados llevan trabajando en la empresa hace más de 5 años, mientras que dos de los encuestados laboran en Banderman C.A. entre 4 y 3 años, los cuales representan un 20% al igual que los trabajadores que tienen entre 2 y 3 años de colaboración. Información que a criterio de la autora de la investigación demuestra que los trabajadores tienen el conocimiento necesario para emitir un criterio respecto al fenómeno analizado.

4. Desde que usted inicio sus labores hasta la actualidad. ¿Diga si la empresa cuenta con procedimientos para el registro y control de sus actividades económicas?

	N°	%
<b>SI CUENTA</b>	0	0
<b>NO CUENTA</b>	10	100

**Tabla 4.4** No cuenta con procedimientos de control  
**Elaborado por:** La autora.



**Grafico 4.4** No cuenta con procedimientos de control  
**Elaborado por:** La autora.

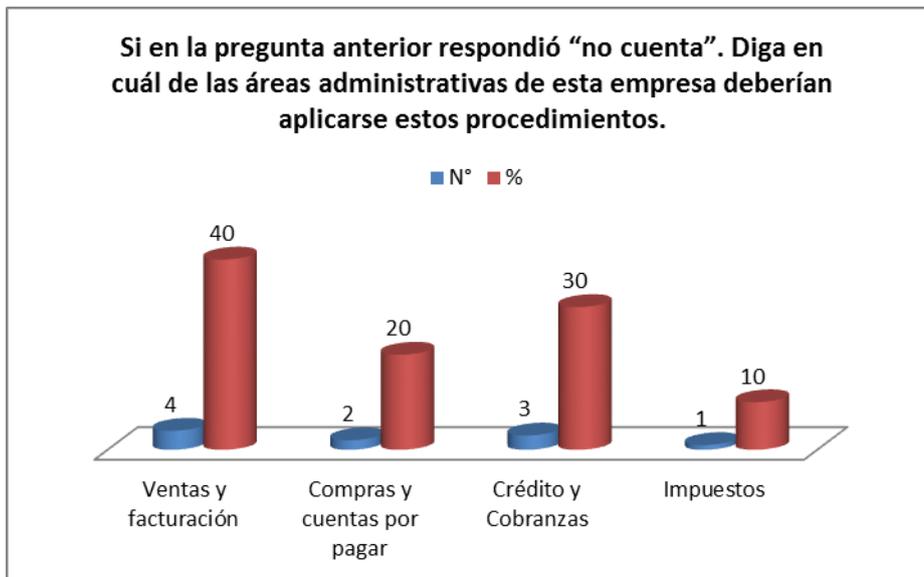
### Análisis

El total de los trabajadores encuestados de la empresa Banderman C.A. que fueron encuestados, afirmaron que en la empresa no cuenta con procedimientos de control. Dato importante para la investigación, ya que le permite a la autora continuar con el desarrollo de la encuesta de forma satisfactoria.

5. Si en la pregunta anterior respondió “no cuenta”. Diga en cuál de las áreas administrativas de esta empresa deberían aplicarse estos procedimientos.

	Área	N°	%
1	Ventas y facturación	4	40
2	Compras y cuentas por pagar	2	20
3	Crédito y Cobranzas	3	30
4	Impuestos	1	10
	Total	10	100

**Tabla 4.5** Áreas donde se deberían aplicar procedimientos  
**Elaborado por:** La autora



**Gráfico 4.5** Áreas donde se deberían aplicar procedimientos  
**Elaborado por:** La autora

### Análisis

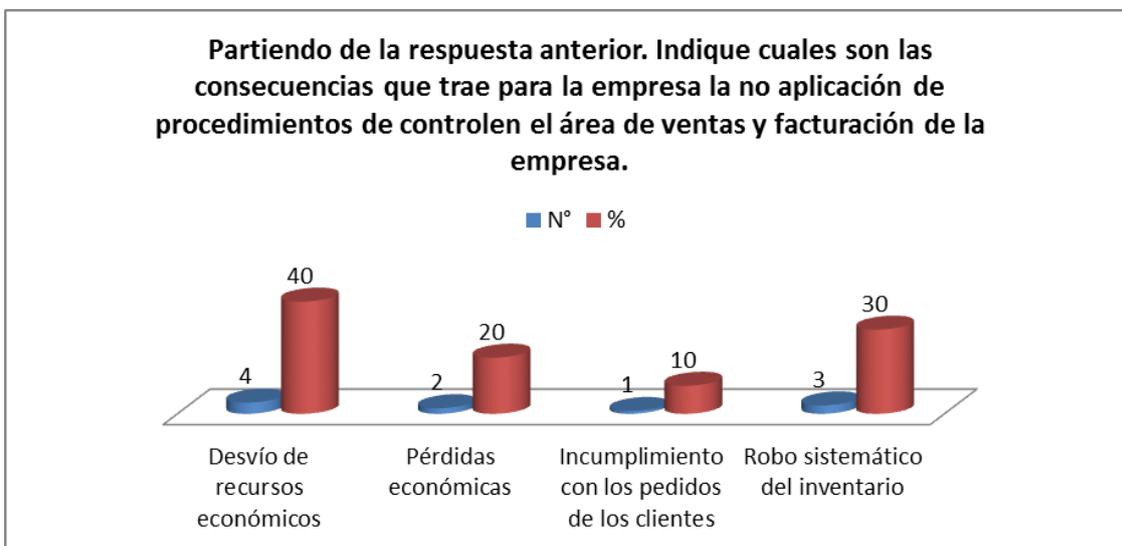
Ante la pregunta “diga en cuál de las áreas administrativas de la empresa se debería aplicar estos procedimientos de control”, el 40% de los trabajadores encuestados plantean que deberían aplicarse en el área de ventas y facturación, según un 30% de trabajadores en el área de cuentas por cobrar, 20% en compras y cuentas por pagar y solo un 10% de los encuestados afirma que en el área de impuestos se deberían aplicar estos procedimientos.

Información importante para la investigación, ya que estas respuestas afirman el problema de investigación formulado.

6. Partiendo de la respuesta anterior. Indique cuales son las consecuencias que trae para la empresa la no aplicación de procedimientos de control en el área de ventas y facturación de la empresa.

		N°	%
1	Desvío de recursos económicos	4	40
2	Pérdidas económicas	2	20
3	Incumplimiento con los pedidos de los clientes	1	10
4	Robo sistemático del inventario	3	30
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

**Tabla 4.6** Consecuencias de la no aplicación de procedimientos de control  
Elaborado por: La autora



**Grafico 4.6** Consecuencias de la no aplicación de procedimientos de control  
Elaborado por: La autora

### Análisis

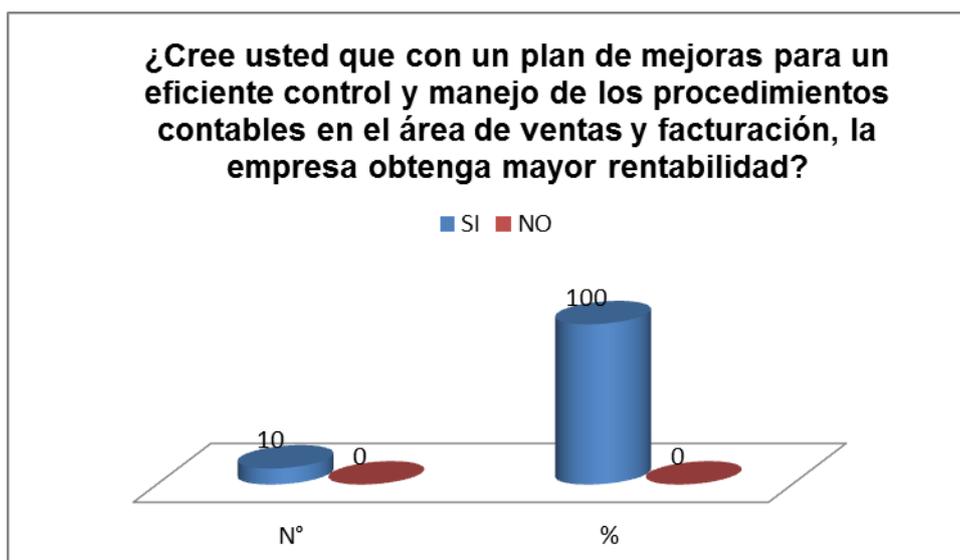
Ante la pregunta formulada: el 40 % de los trabajadores encuestados marcaron como principal consecuencia los desvíos de recursos, el 30% robo sistemático de inventario, 20% perdidas económicas y solo un 10% incumplimiento con los

pedidos de los clientes. Información que permitió validar la situación problemática de la presente investigación.

7. ¿Cree usted que con un plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación, la empresa obtenga mayor rentabilidad?

		N°	%
1	Si	10	100
2	No	0	0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Tabla 4.7** Plan de mejoras  
Elaborado por: La autora



**Gráfico 4.7** Plan de mejoras  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Partiendo de la pregunta anteriormente expuesta, el 100% de los trabajadores entrevistados afirmaron que sí, respuesta que le permite a la autora de la investigación sustentar la propuesta de la presente investigación.

## Conclusión

- Los directivos de la Empresa tienen pleno conocimiento de los cargos que ocupan dentro de la empresa, lo que evidencia que la misma cuenta con una buena estructura organizacional.
- Al ser la Empresa Banderman C.A. una empresa pequeña se les hace más fácil difundir la información a sus directivos sobre los valores y principios empresariales, es por esta razón que los directivos entrevistados plantean que conocen en su totalidad los valores y principios empresariales y le transmiten toda información a sus colaboradores.
- El 100 % de los entrevistados consideran que los procesos de gestión que lleva a cabo la Empresa están orientados al crecimiento y desarrollo económico de la misma.
- Ante la pregunta: tiene conocimiento usted de las políticas, normas y procedimiento que tiene la Empresa Banderman C.A. en cuanto al control interno. El 40% de los directivos manifestaron tener conocimiento de las normas, políticas y procedimientos con los que cuenta la Empresa y el 60% afirmaron todo lo contrario.
- Una vez formulada la pregunta: ¿Cree usted que en el área de ventas de la empresa Banderman C.A. se aplican procedimientos de control? El 80% de los directivos entrevistados afirmaron que en el área de ventas de la empresa realmente no se aplican procedimientos de control y solo 1 entrevistado que representa el 20% del total defiende que si se aplican estos controles.
- Todos los directivos manifiestan que con un plan de mejoras para un

eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación, la empresa obtenga mayor rentabilidad y se contribuirá a mejorar los procesos de gestión que lleva la empresa para el logro de sus propósitos.

## **Plan de Mejoras**

En una sociedad, las ventas son el primer paso para que se genere un ciclo en la economía, que permite la circulación, intercambio y Flujo de Dinero, para lo cual una de las acciones fundamentales está dada por la Actividad Comercial que persigue como finalidad fundamental tener la mayor cantidad de Ventas posible.

En el presente proyecto se realizara el diseño de un plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A.

En la propuesta que a continuación se expone, se desarrollan acciones para el eficiente control y manejo de las operaciones en el área de ventas de la empresa analizada.

## **Objetivo**

Lograr el registro eficiente y eficaz de las ventas en la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil, para la maximización de los ingresos.

A continuación el plan que se debe de implementar:

<b>ACCION</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Compra de Sistema Contable Administrativo (Software)	Permitirá estandarizar procesos definidos por las nuevas políticas, ya que un solo sistema contara con todos los módulos entrelazados (contabilidad, ventas, inventarios, bodega, etc.) necesarios para que la información sea veraz y confiable	Maximizar Ingresos	Gerencia General
Capacitación de Personal de Ventas y bodega	Dar a conocer al personal el funcionamiento del módulo que les corresponde manejar	Maximizar Ingresos	Gerente de Ventas
Capacitación de Personal de Facturación	Dar a conocer al personal el funcionamiento del módulo que les corresponde manejar	Maximizar Ingresos	Gerente de Contabilidad y Finanzas
Capacitación de Personal de Caja	Dar a conocer al personal el funcionamiento del módulo que les corresponde manejar	Maximizar Ingresos	Gerente de Contabilidad y Finanzas
Establecer nuevos procedimientos	Que cada área haga lo que le corresponde hacer en el módulo encargado, sin injerencias de otras áreas por intereses particulares		Gerentes de cada área responsable

## **Recomendaciones**

Para la correcta elaboración del presupuesto operacional de la administración la autora recomienda:

- Debe aplicarse el plan de mejoras mencionado para alcanzar los objetivos propuestos.
- Las nuevas políticas deben de ser bien analizadas por los gerentes de cada área
- El nuevo sistema debe de tener niveles de seguridad para los distintos usuarios
- Cada área solo debe de manejar el modulo que le corresponde
- Los descuentos deben de ser autorizados solo por los el jefe de área, el cual deberá de reportar semanalmente el total de descuentos concedidos.
- Reestructuración del personal de ventas.

## Anexos

### Modelo de encuesta.

**Nombre de la empresa:** Banderman C.A.

**Lugar:** Guayaquil

**Dirección:** Km 6 1/2 Vía a Daule Ave. Principal S/N

### Cargo

Administrativo

Directivo

Operativo

## DETERMINACIÓN DE INEFICIENCIAS EN LA GESTION Y SUS CAUSAS.

**Objetivo:** En esta investigación el objetivo es determinar las causas por las cuales existen deficiencias en el control interno en los departamentos de ventas y facturación de la empresa Banderman C.A.

**Instrucciones:** Esta encuesta es anónima, será dirigida a trabajadores de la empresa, deberá ser contestada con la mayor transparencia sinceridad y veracidad. Marcar con una x su respuesta.

### Genero

Masculino

Femenino

### Edad comprendida:

18-30 años

31-40 años

41-50 años

51- en adelante

1. ¿Es usted trabajador de la empresa Banderman de la ciudad de Guayaquil?

Sí

No

2. Si es trabajador de la empresa Banderman C.A. de la ciudad de Guayaquil, diga ¿en qué área de la empresa trabaja?

Ventas y Facturación

Crédito y Cobranzas

Cuentas por pagar

Impuestos

3. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en la empresa?

Más de 5 años

Entre 4 y 5 años

Entre 3 y 4 años

Entre 2 y 3 años

Un año

Menos de 1 año

4. Desde que usted inicio sus labores hasta la actualidad. ¿Diga si la empresa cuenta con procedimientos para el registro y control de sus actividades económicas?

Si cuenta

No cuenta

5. Si en la pregunta anterior respondió “no cuenta”. Diga en ¿cuál de las áreas administrativas de esta empresa se deberían aplicar estos procedimientos?

Ventas y Facturación

Crédito y Cobranzas

Cuentas por pagar

Impuestos

6. Partiendo de la respuesta anterior. Indique cuales son las consecuencias que trae para la empresa la no aplicación de procedimientos de control en el área de ventas y facturación de la empresa.

Desvío de recursos económicos

Pérdidas económicas

Incumplimiento con los pedidos de los clientes

Robo sistemático del inventario

7. ¿Cree usted que con un plan de mejoras para un eficiente control y manejo de los procedimientos contables en el área de ventas y facturación, la empresa obtenga mayor rentabilidad?

Sí

No

## **Bibliografía**

Actividades Economicas. (14 de septiembre de 2011). septiembre de 2015, de <http://aprendegeografia1.blogspot.com/2012/11/actividades-economicas.html>

Banco Central del Ecuador. (2015). 20 de julio de 2015, de [http://contenido.bce.fin.ec/documentos/publicacionesnotas/riesgosintern\\_abr\\_15.pdf](http://contenido.bce.fin.ec/documentos/publicacionesnotas/riesgosintern_abr_15.pdf)

Diferentes Tipos de Ingresos. (2007). septiembre de 2015, de <https://sergiomendoza.wordpress.com/2007/02/11/diferentes-tipos-de-ingreso/>

Estadística Descriptiva. (junio de 2011). septiembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos92/metodos-cuantitativos-y-estadistica-aplicada/metodos-cuantitativos-y-estadistica-aplicada.shtml>

Importancia. (2012). 10 de julio de 2015, de importancia: <http://www.importancia.org/ventas.php>

Investigaciones, b. d. (s/f). biblioteca de investigaciones. 09 de 06 de 2015, de <https://bibliotecadeinvestigaciones.wordpress.com/portada/>

J. A. Fernández Arenas. (s.f.). planeación. agosto de 2015, de planeación: [http://www.geocities.ws/academia\\_entorno/fda2.pdf](http://www.geocities.ws/academia_entorno/fda2.pdf)

kiyosaki, r. (2001). guía para invertir.

Normas de Control Interno. (s.f.). 2 de septiembre de 2015, de [https://www.eci.bce.ec/documents/10180/12557/get\\_file.pdf/80a6ae24-4f1e-4141-804b-f0907f877c4d](https://www.eci.bce.ec/documents/10180/12557/get_file.pdf/80a6ae24-4f1e-4141-804b-f0907f877c4d)

Normas y Procedimientos. (2015). agosto de 20015, de normas y procedimientos: <http://www.monografias.com/trabajos95/procedimientos/procedimientos.shtml>

Registro Oficial nº 247. (30 de julio de 2010). 30 de agosto de 2015, de <http://www.sri.gob.ec/documentosalfrescoportlet/descargar/f3650927-c9e2-4985-a138-2b9ca3194c06/reglamento+de+comprobantes+de+venta+retenci%20n+y+documentos+complementarios.pdf>.

Simon Andrade. (2010). 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/conceptos%20generales.html>

Ventas y Productos. (2013). 02 de agosto de 2015, de ventas y productos: <http://ventasdeproductoyservicio.blogspot.com/2013/06/ventas.html>

# BANDERMAN C.A.



Guayaquil, octubre 19 del 2015

**SEÑORES**

**Tecnológico Bolivariano  
Unidad Académica de Educación Comercial,  
Administración y Ciencia**

Yo, Sandra Vilela Falcones, después de analizar el contenido y viabilidad del Proyecto de investigación que la señorita Winny West Gómez. Considero que este trabajo de investigación va a contribuir al desarrollo de nuestra empresa, ya que servirá de gran ayuda y soporte para la corrección de nuestros procedimientos empleados hasta la presente fecha.

Sin otro particular,

Atentamente,

**Sandra Vilela Falcones  
GERENTE COMERCIAL**