



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

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

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL  
ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS EN LA EMPRESA  
COMERCIAL “CHARITO”, DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA  
DE PUERTA A PUERTA DE COLCHONES A CRÉDITO”**

**AUTORA:**

**GONZALEZ MERA CANDY KATIUSKA**

**TUTORA:**

**ING. MAGDALENA VALERO**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2016**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

#### Tema

“Propuesta de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas en la empresa comercial “Charito”, distribuidora y comercializadora de puerta a puerta de colchones a crédito. 2015”

**Autora: González Mera Candy Katuska**

**Tutora: Ing. Magdalena Valero**

#### RESUMEN

El desarrollo de este trabajo nos permite entender que el control interno en una empresa está medido por las acciones que se realicen para poder crear la eficiencia de los recursos y la eficacia de poder plantear funciones acorde al desarrollo de la actividad que ejerce una empresa. Por lo tanto el problema del control interno radica en la ejecución y de entender el proceso administrativo que con lleva. La organización comercial “Charito” distribuidora y comercializadora de venta de puerta a puerta de colchones, no cuenta con un manual de funciones establecidos en el área de facturación y cobranzas, lo cual provoca que sus ingresos no están analizados, ni presentados razonablemente, dando como resultado, una debilidad que se la puede derivar en la desviación, pérdidas y robos de los recursos generados por dichas ventas. Como consecuencia de lo anterior expuesto se plantea un proceso adecuado con el diseño de un Manual de Control Interno que reglamente los procedimientos en dicha área y se pueda tomar decisiones acordes al desarrollo económico de la misma; además este trabajo servirá para que la empresa comercial Charito S.A. pueda desarrollar un mejor proceso administrativo con la implementación adecuada de un control interno y una eficiente auditoría en el departamento de facturación y cobranzas.

Manual de Proceso

Control Interno

Facturación

Cobranza



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

#### Tema

“Propuesta de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas en la empresa comercial “Charito”, distribuidora y comercializadora de puerta a puerta de colchones a crédito. 2015”

**Autora: González Mera Candy Katuska**

**Tutora: Ing. Magdalena Valero**

#### Abstract

The development of this work allows us to understand that the internal control in a company is measured by the actions that are realized to be able to create the efficiency of the resources and the efficiency of functions to be able to raise chord to the development of the activity that exercises a company. Therefore the problem of the internal control takes root in the execution and of understanding the administrative process that with ride. The commercial organization distribution "Charito" and comercializadora from sale of door to door of mattresses, does not possess a manual of functions established in the area of turnover and collections, which provokes that his income is not analyzed, not presented reasonably, giving as result, a weakness that can stem it in the diversion, losses and thefts of the resources generated by the above mentioned sales. Since consequence of the exposed previous thing appears a process adapted with the design of a Manual of Internal Control that regulates the procedures in the above mentioned area and it could take identical decisions to the economic development of the same one; in addition this work will serve in order that the business venture Charito could develop a better administrative process with the suitable implementation of an internal control and an efficient audit in the billing department and collections.

Process Manual

Internal Control

Turnover

Collection

## INDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Caratula.....	i
Certificación de la aceptación del tutora .....	ii
Autoría notariada .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii

### CAPITULO I

#### PROBLEMA

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación del conflicto .....	3
Causas del problema y consecuencia .....	4
Delimitación del problema .....	4
Formulación del problema.....	5
Objetivos .....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos .....	7
Justificación de la investigación .....	8

**CAPITULO II**  
**MARCO TEORICO**

Antecedentes históricos .....	11
Antecedentes referenciales .....	15
Fundamentación legal .....	18
Variables de la investigación .....	29
Definiciones conceptuales .....	29

**CAPITULO III**  
**METODOLOGIA**

Tipo y diseño de investigación .....	33
Tipo cuantitativa .....	33
Tipo cualitativa .....	33
Diseño de investigación.....	34
Investigación exploratoria .....	34
Investigación descriptiva .....	34
Investigación explicativa .....	35
Investigación diagnóstica .....	35
Investigación de campo .....	35
Población y muestra .....	36
Población.....	36
Características de la población .....	36
Muestra.....	37
Métodos de investigación.....	37
Método empírico .....	37
Encuesta .....	38
Modelo de encuesta .....	39

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis de situación actual .....	42
Cuadros y gràficos .....	44
Conclusiones .....	54
Recomendaciones .....	55
Propuesta .....	56
Presupuesto .....	89
<b>Bibliografía</b> .....	<b>90</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>91</b>
anexo 1. carta de autorización de la empresa	
anexo 2. organigrama de la empresa	
anexo 3. información financiera	
anexo 4. análisis comparativo	
anexo 5. fotografía	
anexo 6. encuesta	

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Ubicación del problema en un contexto

Las empresas son organizaciones que realizan actividades comerciales, de servicios o de transformación de materia prima, que ayudan al desarrollo de un País; cada una de ellas busca generar utilidades dentro de un mercado que les permita ser eficientes con sus recursos **(Pedro Zapata Sanchez, 2011)**.

Dichas organizaciones poseen procesos, principios, métodos y sobre todo una administración que les permita cumplir objetivos que desarrollando una actividad dentro del marco ético y profesional.

Muchas veces la falta de experiencia o conocimiento administrativo provoca en ellas descuidos que conllevan fraudes, robos o desviación de fondos sencillamente por q no se llevó un control adecuado de funciones y de procesos sistemáticos respaldados por manuales o políticas que debieron ser analizadas e implementadas con su debida planificación, en

ese momento el conocimiento de la implementación de un manual de control interno juega un papel importante para evitar estos problemas.

El control interno en una empresa esta medido por las acciones que se realicen para poder crear la eficiencia de los recursos y la eficacia de poder plantear funciones acorde al desarrollo de la actividad que ejerce una empresa.

El problema del control interno radica en la ejecución y de entender el proceso administrativo que con lleva desde una entrega de adecuadas funciones a los empleados que las desarrollan y la planeación de estrategias que permitan medir el desarrollo adecuado financiero de la empresa.

La comercialización de un producto está encaminada a generar ganancias a una empresa y dicha actividad se la desarrollará de acuerdo a las estrategias planteadas por el dueño o el empresario que la guie, pero la comercialización de puerta a puerta a crédito con lleva a plantear un control más preciso en la facturación y de ahí partir para poder realizar una adecuada cobranza de los dineros de la venta.

El control interno no es sinónimo de establecer desconfianza, ni tampoco estar presionando a los empleados a que cumplan mecánicamente una función dentro de este negocio, no el control interno va más allá de esa visión, es planear, organizar, supervisar y delegar adecuadamente actividades que dichos empleados deben cumplir para el correcto desarrollo y éxito del negocio.

## **Situación del conflicto**

“Comercial Charito”, objeto de estudio tiene más de seis años en el mercado, pero sus resultados financieros y económicos no son acordes en proporción al nivel de transacciones u operaciones que mantiene, por lo que, ha sido continuamente objeto de actos fraudulentos.

Su personal es poco comprometido con la aplicación de procesos y no cuentan con la adecuada capacitación para cumplir metas, debido a que no tienen un manual de responsabilidades, ni políticas de atención al cliente, ni de control de la facturación, ni de las cobranzas que se realizan.

“Comercial Charito” se encuentra ubicada entre las calles Maracaibo y la 34 sector suroeste de Guayaquil, la misma que realiza ventas de puerta en puerta en el sector antes mencionado por lo cual se han detectado irregularidades en los créditos otorgados, el uso indebido de fondos, sustracciones, desviaciones del efectivo, observándose un abuso de confianza por parte de los colaboradores de la organización, como consecuencia de la carencia de manuales, políticas, procedimientos que regulen las operaciones del área de facturación y cobranzas. La ausencia de control es una debilidad y como consecuencia presenta impacto en los resultados financieros de una empresa y limita el crecimiento prometedor del negocio.

La organización que planteamos como estudio, no cuenta con políticas, ni funciones establecidos en el área de facturación y cobranzas, lo cual provoca que sus ingresos no estén analizados, ni presentados razonablemente, dando como resultado, una debilidad que se la puede derivar en la desviación, pérdidas y robos de los recursos generados por dichas ventas, además se puede mencionar que existiría procesos administrativos que no ayuden al control adecuado de dicha organización.

## **Causas del problema y Consecuencia**

Es necesario evaluar la efectividad de las operaciones, riesgos, controles y determinar mejoras en el proceso operativo mediante la propuesta de un manual de control interno en el área de facturación y cobranzas.

### **Causas**

- Políticas de facturación y cobranza
- Falta de capacitación
- Falta de Control Interno

### **Consecuencias**

- Demoran en recuperación de cartera.
- Trabajo deficiente, y mala atención al cliente
- Entorpece procesos aplicadas

## **Delimitación del Problema**

**Campo:** Control interno

**Área:** Facturación y Cobranza

**Aspecto:** Manual de Procesos

**Tema:** Propuesta de un Manual de Control Interno para el área de facturación y cobranza en la empresa comercial Charito, distribuidora y comercializadora de puerta a puerta de colchones a crédito.

## **Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tiene la falta de procedimientos y funciones en el área de facturación y cobranzas de la empresa comercial “Charito” para mejorar la eficiencia del control interno de sus operaciones cotidianas?

## **Evaluación del Problema**

**Delimitado:** El proyecto está desarrollado en la empresa comercial “Charito” de la ciudad de Guayaquil, en la cual se aplicará un manual de procedimientos en el departamento de crédito y cobranza para mejorar la eficiencia del control interno de sus actividades cotidianas.

**Claro:** El presente proyecto se lo ha desarrollado con un lenguaje acorde y apropiado aplicando las reglas ortográficas APA (American Psychological Association) actualizadas, siendo de fácil comprensión para el aprendizaje significativo de los lectores, además permite que cada una de las recomendaciones planteadas en dicho proyecto estén enmarcadas con un aspecto técnico y profesional.

**Original:** Porque se ha comprobado que este tema de proyecto no se encuentra ejecutado y aplicado en la empresa comercial Charito y tampoco se encuentra reposando en biblioteca general del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, lo cual implica que dicho proyecto ayuda al desarrollo profesional de los estudiantes y egresados de la institución.

**Concreto:** El proyecto posee información seleccionada y analizada adecuadamente con terminología que permite que sea de fácil comprensión por parte de los lectores; permitiendo que dicho estudio sea aplicable en referencia a las recomendaciones y sugerencias que se plantean.

**Evidente:** El desarrollo del presente proyecto fomenta la generación de ideas que apoyan a la propuesta de aplicación del tema de estudio, el cual

a la vez permite impulsar el perfil profesional del egresado de una manera teórica – práctica en su preparación y obtención de su título como tecnólogo en contabilidad y auditoría.

**Relevante:** Además la información desarrollada en el proyecto favorece a los estudiantes y docentes ya que la propuesta es para mejorar significativamente el proceso enseñanza – aprendizaje acorde a los estándares de calidad educativa; permitiendo dar solución al problema planteado que se analiza en la empresa comercial “Charito”.

**Factible:** Debido a que el proyecto desarrollado da solución y está planteado de una manera que se enmarca en el tiempo y los recursos a ser invertido, con una finalidad cognoscitiva que permita al incrementar el desarrollo práctico de los egresados de la carrera.

**Contextualmente:** El proyecto ayuda al desarrollo de los conocimientos adquiridos, los cuales son aplicados prácticamente en el campo de desarrollo profesional del egresado permitiendo ayudar a dar recomendaciones para resolver el problema planteado en la empresa comercial “Charito”.

**Variables:** Por lo tanto el proyecto desarrollado identifica con claridad y evidencia las variables analizadas, sintetizadas y ejecutadas para la aplicación de recomendaciones al problema estudiado de esta investigación.

**Identifique los productos esperados:** El proyecto desarrollado es útil debido a que se aplica alternativas y recomendaciones que le permitan a la empresa comercial “Charito” dar solución a su problema en el departamento de crédito y cobranza para que de esa manera sus actividades cotidianas sean más eficientes.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Desarrollar la elaboración de un manual de control interno en el área de facturación y cobranza, como herramienta de ayuda para prevenir irregularidades y fraudes en la empresa comercial Charito.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Fundamentar teóricamente aspectos sobre el manual de control interno.
  
- ✓ Diagnosticar e identificar la problemática en el control interno sobre el área de facturación y cobranza.
  
- ✓ Elaborar un manual de procedimiento para el área de facturación y cobranza.
  
- ✓ Capacitar y establecer procesos para las actividades que deben realizar los empleados del área de facturación y cobranza.

## **Justificación de la Investigación**

Este trabajo investigativo va en caminado a brindar y establecer herramientas de ayuda para controlar el proceso de facturación y cobranza de la empresa comercial “Charito”; además contar con procesos establecidos para identificar fraudes, desvíos de fondos que con lleven a pérdidas por mal uso en la recaudación de las ventas a créditos que se realizan diariamente.

Nuestra investigación identifico que debido a que no existe un control interno dentro de la institución, en áreas críticas como la de facturación y cobranzas han provocado un ambiente de desconfianza por parte del dueño de la empresa.

Por tal motivo, es el afán de éste documento, el diseñar un Manual de Control Interno que reglamente los procedimientos en dicha área y se pueda tomar decisiones acordes al desarrollo económico de la misma.

Además este trabajo servirá para que la empresa comercial “Charito” pueda desarrollar un mejor proceso administrativo, donde una correcta implementación de acciones de auditoría y control interno le permita al dueño de la misma, realizar una mejor estrategia de comercialización y pueda expandir su mercado desde una visión administrativa eficiente, porque debemos recordar que llevando una correcta contabilidad, cumpliendo lo establecido por la ley podrá ser una empresa ejemplo que ayudará al crecimiento y desarrollo económico del País.

Este trabajo investigativo va dirigido a justificar de una manera sistemática la visión y restructuración del proceso del control interno como una herramienta de ayuda para la ejecución de actividades esenciales de la auditoria interna.

Por lo tanto nos basaremos en la ejecución de las normas de auditoría generalmente aceptadas (**NAGA**) cuyos principios son fundamentales para el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría y el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Este estudio nos permitirá con la base teórica de la **NAGA No 5**, la cual trata del estudio y evaluación del control interno, tener un punto de partida de análisis para la toma de decisiones y aplicación de las recomendaciones que nos llevaran a la ejecución de nuestro plan investigativo.

Además es necesario poseer criterios basados en los principios administrativos para que nuestra visión teórica sea aplicada dentro de una visión contextual de la realidad de unidad de procesos de control que garanticen el flujo de actividades del departamento de facturación y cobranzas acorde a las temáticas del estudio. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos; su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión; continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles.

Las actividades de este trabajo también estarán justificadas en base a las **NIAS** (Normas Internacionales de Auditorías) especialmente las que se refieren al control interno y a los inventarios (NIAS No 315, No 400, No 501), las cuales serán nuestra base referencial dentro de este proceso de estudio.

El primer aspecto clave de la definición propuesta es que se trata de un proceso; en consecuencia los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la gerencia, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado.

Este estudio nos permitirá justificar los roles y desempeños que se han venido aplicando en la empresa de estudio, con la finalidad de proponer procesos más dinámicos que beneficien un aseguramiento en la calidad de eficiencia y eficacia.

De esa manera realizar una adecuada facturación de dichos ingresos permitiéndole a la empresa controlar las cobranzas de los dineros otorgados a crédito evitando posibles errores, irregularidades o actos fraudulentos.

Debemos recordar que la aplicación de procesos o el análisis de situaciones actuales se basan en la observación de hechos que se deberán someter a cambios, por lo tanto la aplicación del control interno en el departamento de facturación y cobranza de la empresa nos permitirá corregir errores existentes pero sobre todo evitar fraudes e irregularidades que existen en la actualidad.

Por lo tanto este trabajo está encaminado a emitir recomendaciones que permita a Comercial Charito mejorar sus funciones departamentales y sobre todo evitar irregularidades observadas en el proceso de cobranzas y de esa manera ser una empresa eficiente.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### **Antecedentes históricos.**

El Control Interno en su origen, se puede ubicar en el tiempo con el surgimiento de la partida doble en Italia, la misma que fue una de las medidas de control de la época en los mercados de Venecia, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por establecer procesos adecuados para la protección de sus intereses. **(Econ. Livia Palacios López, Msc., 2014)**

Más allá de una conceptualización en el tiempo del control interno debemos tener en cuenta la importancia de los procesos que se comienzan a observar y la necesidad de proteger los intereses empresariales a través de las vivencias que se manifiestan en el campo administrativo.

Además se puede mencionar que el Control Interno ha sido un tema que se ha venido desarrollando en base a las preocupaciones y diferentes enfoques que se han presentado en las organizaciones con terminologías profesionales basados en estudios universitarios y autores que han tratado de mantener una visión estructural de las cualidades

eficaces de controlar y corregir situaciones de actividades cotidianas de una empresa.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el **A.I.C.P.A.** en 1949:

"El control interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". **(Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados , 1949)**

El control interno en una empresa está medido las acciones que se realicen para poder crear la eficiencia de los recursos y la eficacia de poder plantear funciones acorde al desarrollo de la actividad que ejerce dicha organización.

Un proceso adecuado, es plantear en la organización, la supervisión y delegación de dichas funciones para llegar al objetivo adecuado, muchas empresas fracasan por no tener una visión y misión que le permita como departamento ejecutar las acciones que con lleven a la unidad sistemática de la creación de dichos procesos y ejecutarlos dentro de un marco de control adecuado, es decir muchas veces esos departamentos son visualizados como una unidad independiente que solo rinden frutos para ella mismo y no para la organización.

Un control interno adecuado es: “Establecer funciones y medidas que permitan la eficiencia y el éxito de un negocio, pero sino lo existiera provocarían, fraudes, desfalcos o demás situaciones que con llevarían pérdidas y quiebras a este negocio”. **(Andrew J. Dubrin, 2011)**

Las empresas buscan que las tomas de decisiones estén respaldadas por procesos sistemáticos que permitan que sus actividades cotidianas se desarrollen con total normalidad, el conocimiento de un control adecuado beneficia el desempeño de eficiencia y eficacia.

El Control Interno “es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”. **(Contraloría General de la República de Perú, 2014)**

Este estudio aplicado en un informe de Contraloría regional, permite señalar el fin en común que busca la aplicación de los procesos de control interno es identificar y solucionar posibles irregularidades o eventos que se están planteando en el desenvolvimiento de las actividades cotidianas de una empresa.

“El control interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad” **(Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros, 2010)**

El estudio realizado por la entidad mencionada nos permite globalizar la importancia del control interno para un proceso sistemático de las funciones a realizarse dentro de una organización, además nos visualiza el marco de desarrollo de ejecución.

La **(Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela , 2012)** define como: “El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa”.

La aplicación del control interno con lleva al análisis profesional de la creación o reestructuración de un manual guía para que estas irregularidades sean identificadas y permita a la empresa crecer eficientemente, además de poseer estrategias que prevengan futuras irregularidades en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

## **Antecedentes Referenciales**

**INSTITUCIÓN:** Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**FACULTAD:** Maestría en Contabilidad y Auditoría

**TEMA:** “Manual de Control Interno del área de Facturación y Cobranza en la Empresa Odontología S.A.”

**AUTORA:** CPA Aída Verónica Salazar Cobos

**TUTOR:** MBA. José Ernesto Pazmiño Enríquez

### **RESUMEN:**

La empresa objeto de estudio no cuenta con políticas, ni procedimientos establecidos en el área de facturación y cobranzas, lo cual provoca que los valores reflejados como ingresos no estén razonablemente presentados, debilidad que podría generar graves deficiencias e incluso pérdidas económicas a través del uso indebido de fondos.

Debido a la situación de la empresa es imperante realizar una descripción de los procesos adecuados que debe seguir el área de facturación con la finalidad de determinar los controles necesarios para evitar posibles errores, irregularidades o actos fraudulentos.

Por lo antes mencionado, la mejor alternativa para prevenir daños financieros en la empresa, es implementar en un corto plazo, un manual de control interno de políticas, procedimientos y funciones; y posterior a esto realizar evaluaciones permanentes que le permitan a la entidad detectar oportunamente los riesgos y minimizarlos en el momento adecuado. **(CPA. Aída Verónica Salazar Cobos, 2012)**

Cada una de las propuestas analizadas en este proyecto van encaminadas a mejorar la situación de cada una de las empresas estudiadas, además llegan a una misma finalidad controlar procesos que eviten irregularidades, fraudes o simplemente el desfase de un proceso administrativo mal llevado.

Por lo tanto este antecedente referencial nos permite entender el campo de acción del control interno y de esa manera poder mantener un marco teórico para desarrollar este trabajo investigativo.

**INSTITUCIÓN:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**FACULTAD:** De Ciencias Administrativas y Humanísticas

**TEMA:** “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Sanbel Flowers CÍA. LTDA; ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011”

**AUTORES:** Salazar Cajas Ebelyn Maricela

Villamarín Álvarez Sandra María

**TUTOR:** ING. Tito Marcelo Recalde Chávez

#### **RESUMEN:**

El Sistema de Control Interno de una empresa se constituye en el apoyo gerencial de la administración, ya que éste se utiliza principalmente con el propósito de proteger los activos de la organización, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.

La empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda. no cuenta con un Sistema de Control Interno que le permita el desarrollo de sus actividades de forma adecuada; se ha detectado deficiencias en la segregación de tareas, debido a la inexistencia de un manual de funciones así como de un manual de procedimientos que detallen claramente las principales actividades a realizar en cada puesto de trabajo, y la secuencia a seguir para el buen desenvolvimiento de la administración. En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa, a través del diseño de un Sistema de Control Interno, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos. Este trabajo

investigativo se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los directivos, empleados y trabajadores de la empresa, mediante las cuales se logró determinar ciertas debilidades o falencias existentes al no contar con un Sistema de Control Interno. **(Salazar Cajas Ebelyn Maricela/Villamarín Álvarez Sandra María, 2011)**

Cada análisis de una implementación de procesos de control interno se basan en situaciones especiales que se han detectado en cada una de las empresas que son mencionadas en este antecedente referencial las que nos permiten vislumbrar las semejanzas estructurales dentro de un proceso administrativo contable, medible por las recomendaciones y sugerencias planteadas para resolver cada uno de estos casos.

**INSTITUCIÓN:** Universidad Central de Quito

**FACULTAD:** Ciencias Administrativas

**TEMA:** “Propuesta de un Sistema de Control Interno Contable Financiero Aplicado a la Empresa ECUASISTENCIA Compañía de Asistencia del Ecuador S.A.”

**AUTOR:** Jorge Freddy de la Torre Salazar

**TUTOR:** DR. CPA César A. Pasquel C. Msc.

**RESUMEN:**

Los ejecutivos de Ecuasistencia S.A. hacen fuertes exigencias para mejorar el control de la empresa. Los controles internos se implantan para mantener a Ecuasistencia S.A. en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y

ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones. **(De La Torre Salazar Jorge Freddy, 2011)**

La finalidad de cada una de las propuestas analizadas encierra un contexto profesional encaminado a establecer estrategias que serán planificadas dentro de una visión administrativa que con lleve un control sistemático de carácter contable-financiero, que permitirá que las empresa que apliquen esta herramienta de control sean más eficientes y eficaces en el desarrollo de sus actividades cotidianas llámense estas comerciales, de producción o de servicio.

### **Fundamentación Legal.**

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

Además debemos tener presente que para la aplicación de nuestro estudio en la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen los diez mandamientos para el auditor las cuales nos permiten poseer una visión profesional de nuestro trabajo y estas son:

### **Normas Generales o Personales**

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional.

Estas normas nos dan una visión general de la capacidad y profesionalismo que debe tener el auditor para ejercer su trabajo, en ellas deben estar su capacidad, actitud, independencia y sobre todo su ética profesional, más allá de intereses personales o analizar situaciones subjetivas. Es un marco de trabajo en donde el auditor demuestra profesionalismo y cuidado en la información brindada.

### **Normas de Ejecución del Trabajo**

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente.

Estas normas siguientes agrupan la forma como se debe realizar el trabajo del auditor, es la preparación del campo de aplicación para el análisis y surgimientos de estudios en los casos que se presenten en la empresa que ha contratado los servicios del auditor.

Además indica que como herramienta de estudio se debe analizar el control interno que posee el cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.

Las evidencias que se analice deben ser respaldadas por un trabajo contable registrado con certeza y veracidad, la cual permita al auditor visualizar la situación de la empresa.

### **Normas de Preparación del Informe**

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del Auditor

El siguiente grupo de NAGAS se especifica como el auditor va a presentar el informe a la empresa que lo contrato en ellas se desarrolla los principios de evidencia, relevancia, consistencia en los métodos que aplico para el estudio, la uniformidad pero sobre todo el profesionalismo en la opinión que brinda en su trabajo realizado.

Además podemos decir que la aplicación de estos diez principios básicos e importantes están enmarcados en un proceso que permite evaluar y corregir situaciones que se presenten en un periodo de tiempo establecido, recordándonos como auditores que el principal motor que mueve las circunstancias de una acción, es el deseo de hacerlo bien.

Dentro de este proceso de estudio debemos tener en cuenta las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) que contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría. Dicha aplicación nos permitirá tener la visión contextual del aspecto legal al proponer el manual de procesos de control interno en el departamento de facturación y cobranza de la empresa comercial en estudio.

## **Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)**

### **Descripción**

(Comité Internacional de Prácticas de Auditorias (IAPC), 2000)

NIA 200 **Objetivos globales del auditor independiente.** En ellas se analizan los pasos a seguir en una auditoria.

NIA 210 **Acuerdo de los términos de encargo de auditoría.** Su alcance y objetivos van encaminados a las exigencias solicitadas al auditor de esa manera poder realizar mejor sus funciones.

NIA 220 **Control de calidad de la auditoría de estados financieros.** Su objetivo esta medido por la situación de análisis que posea el auditor al realizar el trabajo encomendado especialmente con la información brindada por el cliente.

NIA 230 **Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación.** Su alcance esta medido por la capacidad del auditor en recoger la información pertinente para el análisis financiero de la empresa.

NIA 240 **Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude.** Su objetivo se basa en definir los parámetros de las irregularidades que se encuentren o de las falencias que se puedan presentar en el momento de la auditoría.

NIA 250 **Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias.** Es la aplicación legal a los informes que vaya presentar el auditor desde su punto de vista profesional. (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

NIA 260 **Responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno.** El auditor tiene como principio ético y profesional ser un instrumento de control de irregularidades que se presente en cada una de las empresas que preste sus conocimientos y debe estar en completa conexión con las entidades controladoras del Estado.

NIA 265 **Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente.** El auditor tiene como objetivo entregar informes en base a la información que se le brinde en la empresa que realice su trabajo, además es pertinente mantener confidencialidad de los documentos que analice y que exista un lapso estrecho con el dueño o gerente de la empresa sin ser subjetivo, ni permitir la manipulación de dichos informes

NIA 300 **Responsabilidad que tiene el auditor de planificar.** La planificación es el proceso por el cual el auditor analiza la situación actual de la empresa y por medio de ella organiza el trabajo a realizar.

NIA 315 **Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos.** El alcance de esta norma permite al auditor realizar un trabajo en el cual plante las recomendaciones y falencias encontradas en su proceso de auditoría.

NIA 320 **Responsabilidad que tiene el auditor de aplicar concepto de importancia relativa.** El objetivo del auditor está basado en su responsabilidad y profesionalismo por lo cual no se debe manipular información en beneficio de una empresa sino a favor de corregir falencias o errores encontrados.

NIA 330 **Responsabilidad del auditor de diseñar e implementar respuestas.** El auditor dentro de su profesionalismo debe realizar un trabajo en el cual plantee recomendaciones que permitan al dueño de la empresa ejecutar acciones que mejoren la eficiencia de la empresa.

NIA 402 **Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoria.** Su alcance estará medido por la situación que el auditor encuentre al desarrollar su trabajo, la evidencia de los estados financiero es primordial en el proceso de aplicación de esta norma. (Comité Internacional de Prácticas de Auditorias (IAPC), 2000)

NIA 450 **Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas.** El objetivo de esta norma se define como el proceso por el cual el auditor identifica cada una de las falencias que se incurren en una empresa y si no lo hubiera se realiza un proceso de recomendaciones para que la empresa se mantenga o mejores en sus funciones.

NIA 500 **Evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros.** Cada una de las cuestiones que se presente al realizar una auditoría, esta medida por el profesionalismo del auditor y saber mantener la información de una manera confiable.

NIA 501 **Consideraciones específicas del auditor.**

NIA 505 **Procedimientos de confirmación externa.**

NIA 510 **Relación con los saldos de apertura en un encargo inicial.** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

El auditor plantea con estas normas un proceso de análisis de los hechos encontrados en la empresa auditada, además en cada una de ellas se puede identificar situaciones que permitan plantear recomendaciones para el mejoramiento continuo de la empresa.

NIA 520 **Procedimientos analíticos como procedimientos sustantivos.**

NIA 530 **Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos.** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

El alcance de estas normas se mide a través del análisis del auditor con la información que encuentre en la empresa auditada, cada uno de estos procesos son la realidad financiera y económica de la empresa pero adicionalmente permite la identificación de problemas que se podrán mejorar en su desarrollo

NIA 540 **Responsabilidad del Auditor en relación con las estimaciones contables.**

NIA 550 **Relaciones y transacciones con partes vinculadas en una auditoría.**

NIA 560 **Respecto a los hechos posteriores al cierre**

NIA 570 **Utilización de la dirección de hipótesis de empresa en funcionamiento.** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

Cada una de estas normas permite al auditor realizar estudios y análisis de los procesos encontrados en la empresa especialmente los

que se refieren a los contables y financieros. Además el planteamiento de hipótesis permitirá encontrar recomendaciones para su mejoramiento.

NIA 580 **Obtener manifestaciones escritas de los responsables**

NIA 600 **Consideraciones particulares aplicables a las auditorías del grupo**

NIA 610 **Auditor externo con respecto al trabajo de los auditores internos**

NIA 620 **Organización en un campo de especialización distinto.**

(Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

El auditor tiene el objetivo primordial de analizar información verán con la cual pueda identificar las causales de las irregularidades que se presenten o le permite plantear recomendaciones sobre responsabilidad de los hechos encontrados.

NIA 700 **Formarse una opinión sobre los estados financieros**

NIA 705 **Emitir un informe adecuado**

NIA 706 **Comunicaciones adicionales**

NIA 710 **Relación con la información comparativa**

NIA 720 **Información incluida en documentos que contienen estados financieros auditados.** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

Estas normas en conjunto poseen un alcance para el auditor de mucha importancia ya que por medio de ellas le permite emitir los informes pertinentes que ayudaran a identificar las situaciones encontradas dentro de todo el proceso de auditoría realizado, además en ellas se manifiesta como y de qué manera se las realizara, identificando las situaciones que se deban corregir, o las realidades que se deban cambiar.

## **Marco Teórico de Aplicación de la NIA 315:**

(Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2000)

Identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno. El propósito de la NIA es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el significado del conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desempeñan un trabajo, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría; y, cómo obtiene y usa el auditor dicho conocimiento.

### **1. Alcance** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

La NIA trata de la responsabilidad del auditor para identificar y evaluar los riesgos de imprecisiones o errores significativos en los estados financieros, mediante la comprensión de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno de la entidad.

### **2. Objetivo** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

El objetivo del auditor es identificar y evaluar los riesgos de imprecisiones o errores significativos, ya sea debido a fraude o error, a nivel de los estados financieros y de las aseveraciones, mediante la comprensión de la entidad y de su entorno, incluyendo el control interno de la entidad, de tal modo que proporcione una base para el diseño e implementación de respuestas a los riesgos evaluados de imprecisiones o errores significativos.

### **3. Definiciones**

Para los propósitos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que se les atribuyen a continuación: (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000)

#### **a) Aseveraciones.**

- b) Riesgo del negocio
- c) Control interno.
- d) Riesgo significativo.

Define el campo de acción en el cual se va a trabajar y de esa manera poder delimitar el rango en el cual se va a realizar la auditoria en ella se deberá aplicar los principios pre establecidos en las NAGAS y de esa manera el auditor podrá emitir sus juicios y sugerencia a la empresa.

**4. La entidad y su entorno.** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorias (IAPC), 2000)

El auditor obtendrá una comprensión de la entidad de lo siguiente: (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2000)

- a) El sector económico, marco regulatorio y otros factores externos relevantes, incluyendo el marco de referencia aplicable para la presentación de la información financiera.
- b) La naturaleza de la entidad, incluyendo:
  - Sus operaciones;
  - Su estructura de propiedad y de gobierno;
  - Los tipos de inversiones que maneja y planea manejar la entidad, incluyendo las inversiones en entidades para propósitos especiales; y
  - La forma en que está estructurada la entidad y como está financiada, para permitir al auditor comprender las clases de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones esperadas en los estados financieros.
- c) La selección y aplicación de las políticas contables de la entidad, incluyendo las razones para cambiarlas. El auditor evaluará si las políticas contables de la entidad son apropiadas para sus negocios y consistentes con el marco de referencia aplicable para la presentación

de la información financiera y las políticas contables utilizadas en el sector económico relevante.

**d)** Los objetivos y estrategias de la entidad, y aquellos riesgos del negocio relacionados que puedan dar como resultado riesgos de imprecisiones o errores significativos.

**5. El control interno de la entidad:** (Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC), 2000) El auditor obtendrá una comprensión del control interno relevante para la auditoría. Aunque muchos controles relevantes para la auditoría están probablemente relacionados a la presentación de la información financiera, no todos los controles relacionados a ella son relevantes para la auditoría. Es un asunto de criterio profesional del auditor determinar si un control, en forma individual o en combinación con otros, es relevante para la auditoría.

**6. Control del entorno:** (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2000) El auditor obtendrá una comprensión del control del entorno. Como parte de la obtención de esta comprensión, el auditor evaluará si a) la administración, con la supervisión de aquellos a cargo del gobierno de la entidad, ha creado y mantenido una cultura de honestidad y comportamiento ético; y b) las fortalezas en los elementos del control del entorno proporcionan en forma colectiva fundamento para los otros componentes del control interno.

**Superintendencia de Compañías del Ecuador.**

**Resolución No. 06.Q.ICI.003 del 21 de agosto de 2006.**

Dispone que las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento "NIAA", sean de aplicación obligatoria por quienes ejercen funciones de auditoría, a partir del 1 de enero de 2009.

Antes de esta fecha las normas en vigencia fueron las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

Normas aplicables en las auditorías de entidades sujetas al control de la Superintendencia de Compañías.

**Resoluciones No.JB-2003-574 del 9 de septiembre de 2003 y No. JB-2010-1785 del 25 de agosto de 2010.**

Disponen que las auditorías de las entidades bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros sean realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.

### **Leyes Complementarias.**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de la Contraloría General de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno
  
- Ley de Compañías
- Código De trabajo.
- Ley de Defensa del Consumidor.
- Ley del Sistema Financiero Ecuatoriano.
- Normas emitida por el Banco Central en cuestión de intereses, multas y gestiones de cobranza.

## **Variables de la Investigación.**

**Variable Independiente:** Control interno.

**Variable Dependiente:** Área de facturación y Cobranza.

## **Definiciones Conceptuales.**

Las definiciones que se utilizaran en el desarrollo de este trabajo investigativo permitirá al lector poseer un conocimiento de la terminología que se aplicará para la implementación del proceso del control interno, por lo tanto comenzaremos con la conceptualización de:

**Control.-** Es una función administrativa: Es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. **(Idalberto Chiavenato y Arao Sapiro, 2011).**

Al mencionar la palabra control manifestamos un proceso por el cual el administrador está obligado a evaluar y mantener estándares que le sirvan para la debida supervisión de las situaciones cotidianas de su negocio con una finalidad de obtener información adecuada para la toma de decisiones.

**Interno.-** “Que sucede o se desarrolla dentro de algo”, es el concepto que nos manifiesta el Diccionario de la **(Real Academia Española, 2013).**

Unión la conceptualización de los conceptos podemos plantear que el control interno se desarrolla desde un marco administrativo que con lleva el desarrollo de las actividades departamentales como podemos observar en el siguiente concepto.

**Empresa.-** Es una unidad económica-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos. **(Andrew J. Dubrin, 2011)**

Es importante entender la conceptualización de una empresa desde el sentido organizacional ya que en ella se desarrolla toda actividad económica- productiva para el desarrollo de un país, además una empresa busca una utilidad que le genere rentabilidad dentro del mercado, y de esa forma estar dentro de la estructura social.

**Facturación.-** Es la actividad que controla la acción de emitir un documento legalmente reconocido como Factura, dentro del proceso de compra-venta entre un cliente y una empresa. **(Dra. Celeste Garcia de Cabeza, 2012)**

Dentro de las actividades de una empresa la facturación es un proceso por el cual una empresa controlará los ingresos que posee, además este proceso está dentro de un departamento que ejercerá las medidas necesarias para establecer parámetros de control y evitar irregularidades que podrían perjudicar el funcionamiento de una organización.

**Cobranza.-** Es la actividad por la cual una organización recupera los valores otorgados en una venta a crédito o por servicios prestados, es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. **(Dra. Celeste Garcia de Cabeza, 2012)**

La Cobranza es una actividad que con lleva una responsabilidad y desarrollo de estrategias para que los valores otorgados a crédito regresen de una manera eficiente a la empresa y no provoque saldos incobrables o sencillamente falta de liquidez en una empresa.

**Comercial.-** Se refiere a lo vinculado con el comercio o con las personas que se dedican a comprar y/o vender bienes o servicios. **(Diccionario de Administración y Finanzas Océano, 2010)**

Cada empresa se especializa en un área de participación del mercado, el aspecto comercial se lo mide por realizar la venta de un producto terminado, el cual le generará una utilidad razonable para mantenerse en el negocio, además el comercio rige el aspecto comercial y sus leyes serán aplicadas dentro de los parámetros establecidos.

**Distribuidora.-** Es empresa u organización que se encarga de vender un producto o servicio como intermediario de una fábrica o empresa industrial. **(Diccionario de Administración y Finanzas Océano, 2010)**

Este concepto tiene relación al proceso de la venta ya que en ella se escoge la forma de comercializar en el mercado, una distribuidora es un intermediario que ofrece un producto terminado en base a las características que le ofrece una empresa del sector industrial.

**Crédito.-** Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. **(Econ. Livia Palacios López, Msc., 2014)**

Este concepto más que una operación financiera, es una actividad que está dentro del desarrollo administrativo de cualquier organización,

por medio de ella se obtiene recursos financieros o se brinda una facilidad de compra de un producto al cliente, la cual dependerá de distintas políticas que se han establecido en un contrato.

**Manual.-** Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El manual tiene o incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. **(Andrew J. Dubrin, 2011)**

Un manual dentro de una empresa es de mucha importancia ya que en él se encuentra las funciones, objetivos y responsabilidades de un departamento y de los cargos de cada una de los empleados que ejercen una actividad dentro de una organización, además se podría decir que es el respaldo de donde se encuentra los procesos que se ejecutarán en el desarrollo de las actividades cotidianas.

**Proceso.-** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. **(Andrew J. Dubrin, 2011)**

Dentro de una organización los procesos son secuencias de actividades que se deben realizar con responsabilidad y sobre todo con la conceptualización profesional del cargo encomendado a una persona.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Tipo y diseño de Investigación**

Es un tipo de investigación que nos permite analizar datos visualizados desde el punto de realidades que se cuantifican dándonos un entorno de posibilidades basados en situaciones elementales del proceso investigativo, además en ellas se podrá observar situaciones que se formulen numéricamente.

#### **Tipo Cuantitativa**

Es un tipo de investigación que nos permite analizar datos visualizados desde el punto de realidades que se cuantifican dándonos un entorno de posibilidades basados en situaciones elementales del proceso investigativo, además en ellas se podrá observar situaciones que se formulen numéricamente.

#### **Tipo Cualitativa**

Cuando se realiza una investigación que será analizada cualitativamente se deberá tomar en cuenta el entorno donde se desarrollará el proceso de investigación debido a que en ella se debe observar las cualidades de las situaciones analizadas.

Cuando una investigación se procede analizar de una manera Cualitativa-Cuantitativa el investigador tendrá una visualización del problema de una manera más podrá analizar las situaciones de las realidades y cuantificar esos datos recopilados con el objetivo de realizar una adecuada toma de decisiones, en un proceso que muchas veces nos permite a pegarnos a realidades que se desconocían.

### **Diseño de Investigación**

El diseño metodológico nos permite escoger la estrategia adecuada para realizar el proceso de investigación, en el cual las herramientas que utilicemos nos darán cumplir o establecer objetivos específicos.

**Investigación Exploratoria:** “Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad”. **(Livio Grasso, 2010).**

La investigación es un proceso por el cual se va explorar las situaciones que se presenten dentro de la indagación, por el cual nos visualizará un aspecto general de los parámetros que se estudiarán, además el investigador tendrá herramientas que le permitan dar un análisis de las variables estudiadas.

**Investigación Descriptiva:** “Describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés”. **(MSc. Oswaldo Pacheco Gil).**

Dentro del proceso investigativo la descripción de los parámetros de estudio permitirá tener una información sistemática del entorno en donde se desarrolla el caso de estudio.

**Investigación Explicativa:** “Es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática”. **(Jurgenson Alvarez - Gayou, 2012).**

Una investigación explicativa va encaminada a realizar un análisis sistemático por medio del descubrimiento de las variables de estudio, en ella se plantea un conjunto de hipótesis que serán presentadas para el desarrollo del informe que nos brindara las posibles causas del caso estudiado.

**Investigación Diagnóstica:** “Es la que analiza información preliminar histórica proceso por el cual describe la situación encontrada en el caso de estudio, además el investigador plantea situaciones reales en base a una información encontrada”. **(Arturo Pacheco Espejel/ Ma. Cristina Cruz Estrata, 2012).**

Cada una de estas investigaciones nos permiten entender el proceso por el cual se analiza situaciones que serán estudiadas dependiendo del ambiente y las realidad que rodee el caso de estudio además cada uno de estas investigaciones tienen sus parámetros que permiten al investigador realizar de mejor manera su estudio.

**Investigación de Campo:** “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. Según los autores **(Santa Palella y Feliberto Martins, 2010)**

La investigación de campo nos permite realizar un análisis de los datos directamente en el entorno donde se desarrolla el problema de estudio, además este tipo de investigación nos refleja datos de una manera

más participativa con la realidad de lo analizado, en la cual la observación del problema se lo plantea de una manera concreta y clara.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetos de estudios”. **(Arias F., 2010)**

Con el concepto anteriormente indicado podemos argumentar que la población es el conjunto de individuos, objetos que tienen una característica común observable, también llamado universo.

**Población objeto:** tres personas encuestadas.

### Características de la Población

Cuadro #1 Tabla de la Población de la Empresa

ÁREAS	PERSONAL
Contadora	1
Cobranza	1
Facturación	1
<b>TOTAL:</b>	<b>3</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial “Charito”  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## **Muestra**

Se define como: “Subconjunto representativo de elementos de una población o universo. Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad.” **(MSc. Oswaldo Pacheco Gil, pág. 230)**

Parte de una población que denota al subconjunto de elementos constitutivos que resultan de un procedimiento elaborado casi siempre de manera deliberada a fin de estudiar las propiedades de la población a la cual pertenece. En nuestro caso **no poseemos muestra** debido a que la población que será encuesta es pequeña y no amerita el cálculo de la misma.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

“Medios y procedimientos usados en el proceso de investigación para alcanzar objetivos de investigación diseñados previamente” **(MSc. Oswaldo Pacheco Gil, pág. 292)**. El método que utilizaremos para la investigación de este proyecto es el método empírico.

Los métodos que se van aplicar en este proceso investigativo están dado por las características que se van a desarrollar ya que por medio de la observación y el método empírico se podrá obtener la información pertinente para poder aplicar las recomendaciones y sugerencias a la Empresa Comercial “Charito”.

### **Método Empírico**

“Este método posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio”. **(Radrigan R. Marisa, 2010)**

Los métodos de investigación empírica conlleva al investigador a una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial.

En este proyecto se ha aplicado el método empírico por cuanto nos permite realizar la investigación referente a la problemática de estudio, realizando un análisis preliminar de la información por medio de la observación.

### **Encuesta.**

“Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella”. **(MSc. Oswaldo Pacheco Gil, pág. 211)**

Podríamos indicar que encuesta es un cuestionario que permite la recopilación de datos concretos, acerca de la opinión de uno o varios sujetos de la investigación.

La estadística es una ciencia que ayuda a la recopilación de datos y por medio de la encuesta nos permite analizar situaciones enfocadas a las realidades y situaciones de un problema, en ella se busca la opinión cualitativa de los encuestados y de esa manera cuantificar esos datos.

Además por medio de la encuesta se realiza la observación situacional del ambiente que rodea al problema planteado, es una herramienta práctica que permite la presentación y tabulación de los datos de una manera clara y sistemática; pero adicionalmente lo más importante es el criterio que impone el encuestador a las preguntas a realizar para que de esta manera la encuesta cumpla con la finalidad de informar, recopilar y analizar.

**Modelo de Encuesta.**

**1. ¿Considera usted que los procesos de control internos son importantes en una empresa?**

SI

NO

TALVEZ

**2.- ¿Cree usted que los procedimientos de control interno influyen en el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa?**

SI

NO

TALVEZ

**3. ¿Cree usted que un manual de procedimiento adecuado puede mejorar las actividades del departamento de crédito y cobranza?**

SI

NO

TALVEZ

**4. ¿Considera usted que es importante realizar un estudio en los procesos del departamento de crédito y cobranza que permita evitar errores y corregir falencias?**

SI

NO

TALVEZ

**5. ¿Usted cree que mejorando los procesos de cobranzas y de crédito la empresa puede mejorar su eficiencia económica?**

SI

NO

TALVEZ

**6. ¿Al implementar este proceso de control interno, usted tendría mejores herramientas al realizar de su trabajo diario?**

SI

NO

TALVEZ

**7. ¿Usted conoce de la realidad en la que se encuentra la empresa en este momento que se sugiere la aplicación del control interno en el departamento de crédito y cobranza?**

SI

NO

TALVEZ

**8.- ¿Por medio de la aplicación de un manual de procedimiento de control interno el departamento de crédito y cobranza mejoraría sus funciones?**

SI

NO

TALVEZ

**9.- ¿Usted está predispuesto al cambio e implementar el manual de procedimientos de control interno en el departamento de crédito y cobranza?**

SI

NO

TALVEZ

**10.- ¿Cree usted que el mejoramiento continuo del departamento de crédito y cobranza inicia con funciones y procesos claros y precisos?**

SI

NO

TALVEZ

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL**

En el desarrollo de este trabajo, la información que sea ha obtenido de la empresa comercial “Charito” constituida en el año 2009 y dirigida por el Señor Giovanni Fabre Mejía, nos ha permitido aplicar instrumentos de análisis que nos han servido para detectar las falencias administrativas y de control interno que existen en la misma.

Por medio de la investigación de campo y la observación podemos analizar situaciones que se encuentran en la empresa realizada de manera equivocada las cuales provocan que no se pueda llevar un control interno adecuado, una de esas circunstancias es la falta de comunicación entre el departamento comercial y la persona que lleva la cobranza en la empresa, en ella existen demasiadas irregularidades en el proceso administrativo, como por ejemplo los boletines que se entregan de las ventas realizadas diariamente, no son rebajadas del inventario de bodega en el mismo momento del informe.

Además existen inconsistencias en el momento de facturar las ventas diarias ya que solo son llevadas empíricamente en un cuaderno a mano por cada vendedor y no existe una persona que supervise las ventas y que ella se encargue de dar un informe global de las actividades de cada vendedor.

La contabilidad no refleja la realidad de las ventas debido al descuido y despreocupación de los vendedores, también se puede mencionar que los vendedores son personas que lleva años en la empresa que han mantenido buena relación con el dueño que quizás por esa “confianza” no le permita deslumbrar que los procedimientos que se están llevando provocan irregularidades.

Por medio de la encuesta realizada al departamento que dirige y se podría decir que controla parcialmente las actividades esenciales de la empresa se encontró que ellos están de acuerdo con la implementación de procedimientos de control interno y el 100% de las personas encuestadas están capacitadas para realizarlos, pero también existe cierto porcentaje (34%) que no lo ve como una solución al problema y tampoco está predispuesta que se realice el cambio.

Pero en la pregunta realizada en relación de que debe en existir funciones y proceso claros y precisos para el mejoramiento continuo del departamento hay una aceptación de esta hipótesis al 100%, razón por la cual el manual por más que la empresa no tenga personal idóneo en las ventas es muy necesario.

Por lo cual podemos manifestar que la implementación de dicho manual ayudara no solo a controlar actividades sino permitirá desarrollar actividades administrativas más acorde a la realidad del personal que se posee, además las funciones claras serán el reflejo de querer cambiar y progresar por el bien de la organización.

## Análisis Comparativo, Evaluación, Tendencia y Perspectiva.

### Pregunta No.1

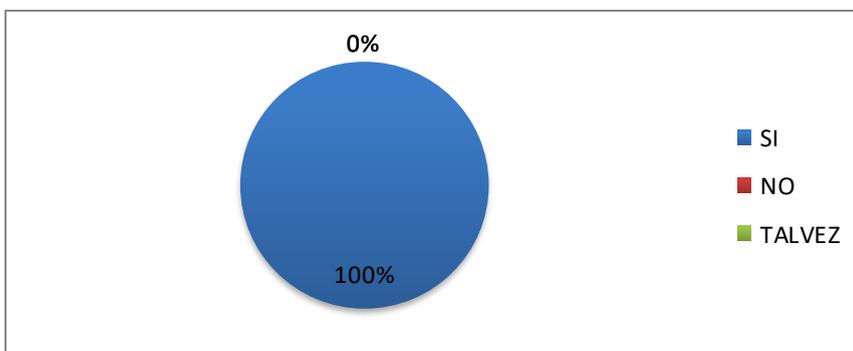
¿Considera usted que los procesos de control internos son importantes en una empresa?

**Cuadro No.2:** Nivel de aceptación sobre la importancia de los procesos de control interno en una empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.1:** Nivel de aceptación sobre la importancia de los procesos de control interno en una empresa.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

### Análisis

El 100% del personal del departamento considera que los procesos de control internos son importantes para el desarrollo eficiente de una empresa y prevenir irregularidades.

## Pregunta No.2

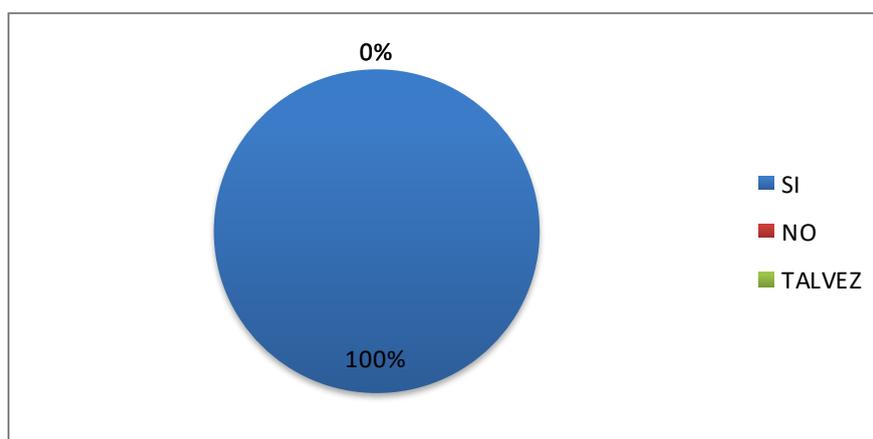
¿Cree usted que los procedimientos de control interno influyen en el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa?

**Cuadro No.3:** Nivel de aceptación sobre la influencia de los procesos de control interno en las actividades cotidianas de una empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.2:** Nivel de aceptación sobre la influencia de los procesos de control interno en las actividades cotidianas de una empresa.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

Existe una aceptación del 100% por parte del personal del departamento, que los procesos de control interno influyen para el mejoramiento de las actividades cotidianas de la empresa.

### Pregunta No.3

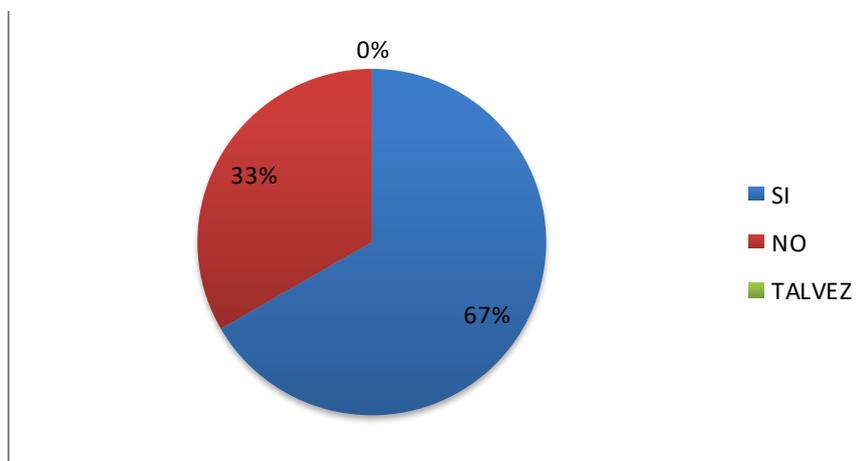
**¿Cree usted que un manual de procedimiento adecuado puede mejorar las actividades del departamento de crédito y cobranza?**

**Cuadro No.4:** Nivel de aceptación sobre la creación de un manual de procedimiento para el mejoramiento del departamento de crédito y cobranza.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	66,67%
No	1	33,33%
Tal vez	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.3:** Nivel de aceptación sobre la creación de un manual de procedimiento para el mejoramiento del departamento de crédito y cobranza.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

### Análisis

Existe una aceptación del 67% por parte del personal del departamento, para la creación de un manual de procedimiento pero el 33% no cree que dicho manual mejore las actividades del departamento.

#### Pregunta No.4

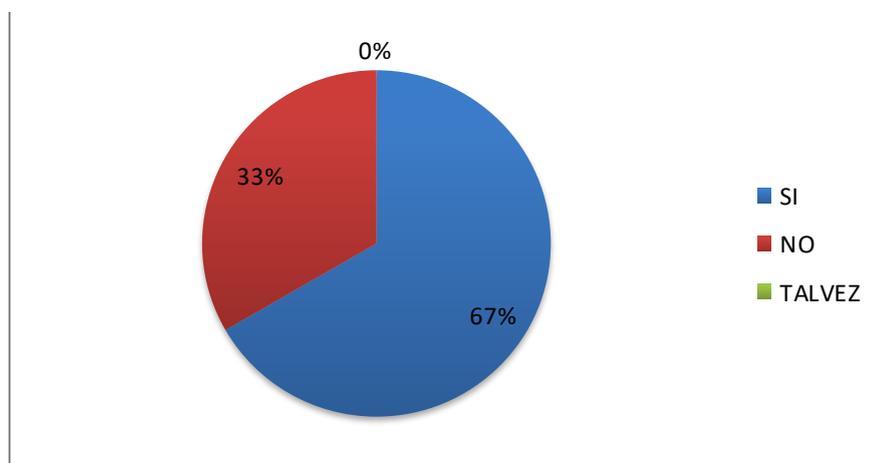
¿Considera usted que es importante realizar un estudio en los procesos del departamento de crédito y cobranza que permita evitar errores y corregir falencias?

**Cuadro No.5:** Nivel de importancia para realizar un estudio de los procesos del departamento de crédito y cobranza.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	66,67%
No	1	33,33%
Tal vez	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.4:** Nivel de importancia para realizar un estudio de los procesos del departamento de crédito y cobranza.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

#### Análisis

Existe una aceptación del 67% para realizar un estudio de los procesos que existen en el departamento de crédito y cobranza, pero el 33% no cree que dicho estudio sea lo adecuado para mejorar las actividades de dicho departamento.

## Pregunta No.5

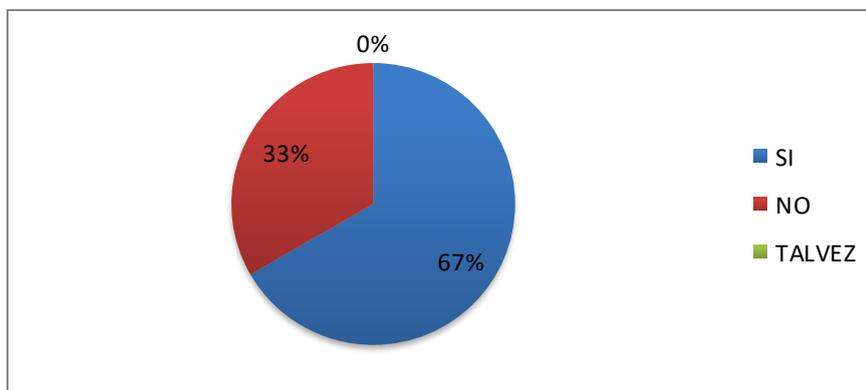
¿Usted cree que mejorando los procesos de cobranzas y de crédito la empresa puede mejorar su eficiencia económica?

**Cuadro No.6:** Nivel de aceptación en el mejoramiento de los procesos crédito y cobranza para el mejoramiento de eficiencia económica de la empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	66,67%
No	1	33,33%
Tal vez	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.5:** Nivel de aceptación en el mejoramiento de los procesos crédito y cobranza para el mejoramiento de eficiencia económica de la empresa.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

El 67% del personal del departamento cree que el mejoramiento de los procesos de crédito y cobranza ayudará para el incremento de la eficiencia económica de la empresa pero el 33% no piensa que esto podría mejorar la situación de la empresa.

## Pregunta No.6

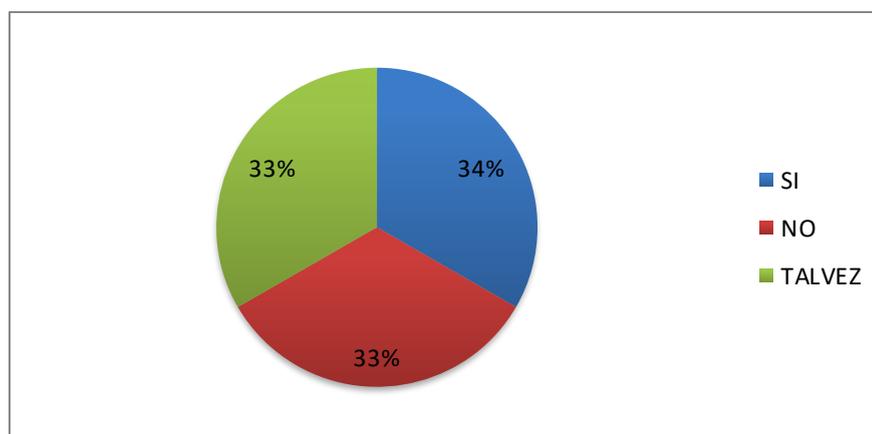
¿Al implementar este proceso de control interno, usted tendría mejores herramientas al realizar de su trabajo diario?

**Cuadro No.7:** Nivel de aceptación en la implementación de los procesos de control interno como herramienta de ayuda del trabajo diario.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	1	33,34%
No	1	33,33%
Tal vez	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.6:** Nivel de aceptación en la implementación de los procesos de control interno como herramienta de ayuda del trabajo diario.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

Se puede observar que el personal no está tan convencido que la implementación de procesos de control interno sea una ayuda para su trabajo diario, los porcentajes son iguales con el 33,33% en cada una de las opciones, lo que demuestra la falta de compromiso al cambio.

## Pregunta No.7

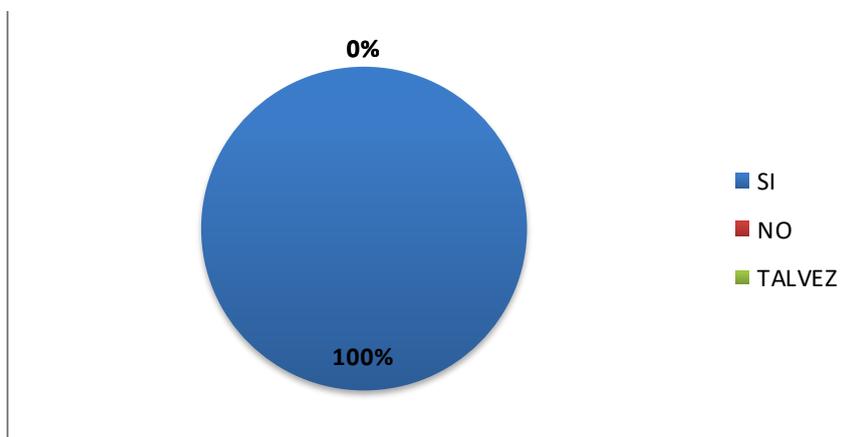
¿Usted conoce de la realidad en la que se encuentra la empresa en este momento que se sugiere la aplicación del control interno en el departamento de crédito y cobranza?

**Cuadro No.8:** Nivel de conocimiento de la realidad de la empresa para la aplicación de procesos de control interno.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.7:** Nivel de conocimiento de la realidad de la empresa para la aplicación de procesos de control interno.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

Existe un conocimiento del 100% por parte del personal del departamento, de la realidad actual de la empresa con la relación a sus actividades y la implementación de procesos de control interno.

## Pregunta No.8

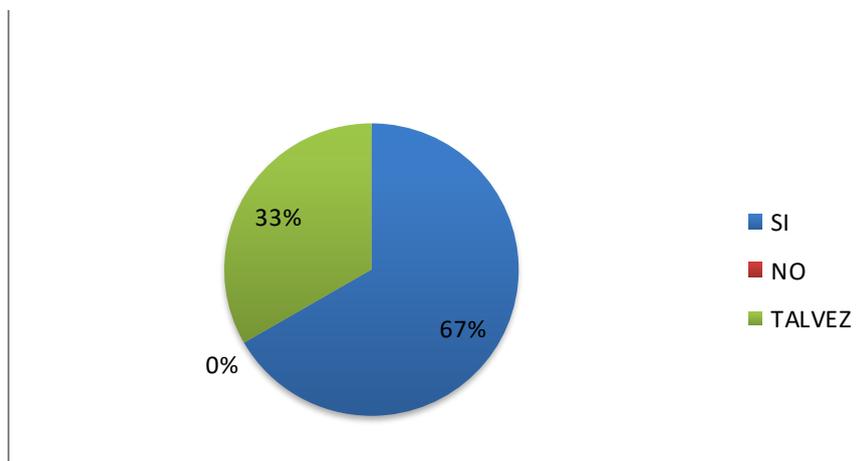
¿Por medio de la aplicación de un manual de procedimiento de control interno el departamento de crédito y cobranza mejoraría sus funciones?

**Cuadro No.9:** Nivel de aceptación a la aplicación de un manual de procedimiento de control interno para mejorar las funciones del departamento.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	66,67%
No	0	0,00%
Tal vez	1	33,33%
Total	3	100%

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.8:** Nivel de aceptación a la aplicación de una manual de procedimiento de control interno para mejorar las funciones del departamento.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

El 67% del personal del departamento acepta la implementación de un manual de procedimiento de control interno para el mejoramiento de las funciones del departamento pero el 33% piensa que tal vez esa no sea la mejor opción para la empresa.

## Pregunta No.9

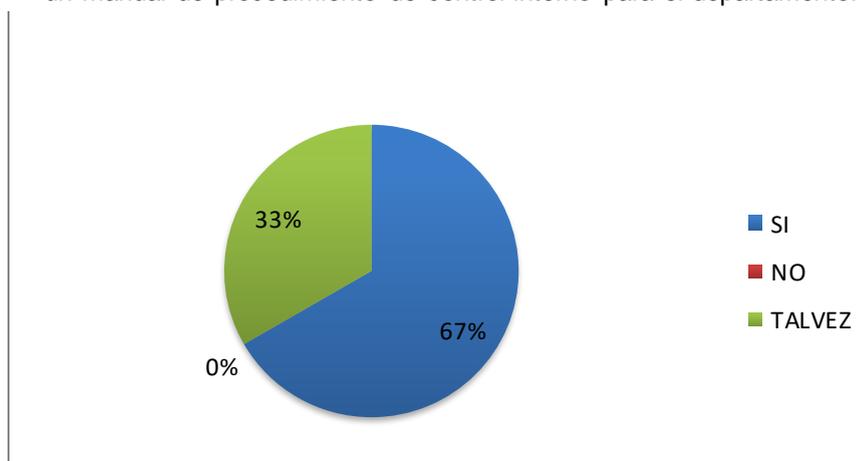
¿Usted está predispuesto al cambio e implementar el manual de procedimientos de control interno en el departamento de crédito y cobranza?

**Cuadro No.10:** Nivel de predisposición al cambio e implementación de un manual de procedimiento de control interno para el departamento.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
<b>Si</b>	2	66,67%
<b>No</b>	0	0,00%
<b>Tal vez</b>	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.9:** Nivel de predisposición al cambio e implementación de un manual de procedimiento de control interno para el departamento.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

El 67% del personal del departamento acepta el cambio y la implementación de un manual de procedimiento de control interno para el mejoramiento del departamento pero el 33% piensa que tal vez esa no sea lo mejor para la empresa debido a capacitación que se debería hacer.

## Pregunta No.10

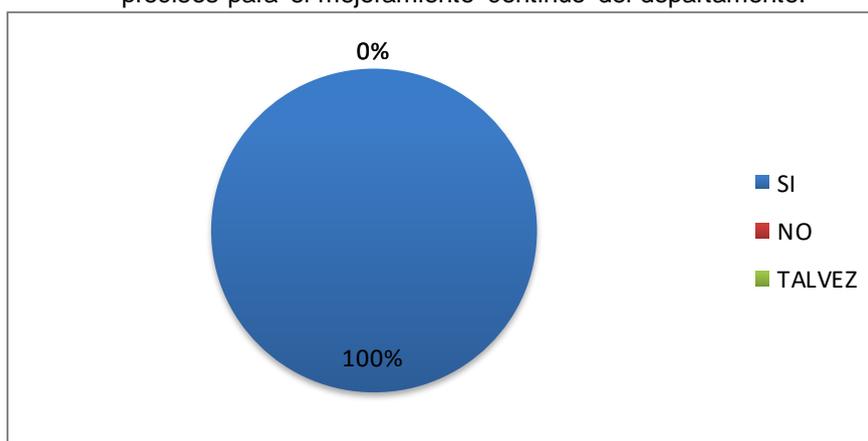
¿Cree usted que el mejoramiento continuo del departamento de crédito y cobranza inicia con funciones y procesos claros y precisos?

**Cuadro No.11:** Nivel de aceptación sobre funciones y procesos claros y precisos para el mejoramiento continuo del departamento.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
<b>Si</b>	3	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Tal vez</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

**Gráfico No.10:** Nivel de aceptación sobre funciones y procesos claros y precisos para el mejoramiento continuo del departamento.



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranza Comercial "Charito"  
Elaborado por: González Mera Candy Katiuska

## Análisis

Existe una aceptación del 100% por parte del personal del departamento, que el mejoramiento continuo radica en que las funciones y procesos deben ser claros y precisos en la empresa.

## CONCLUSIONES

Se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El manual que posee el departamento de facturación y cobranza de la empresa comercial “Charito” no es técnico, ni establece procedimientos claros y las funciones están realizadas por simple experiencia del trabajo diario.
- El personal de ventas no está capacitado y han caído en un conformismo que provoca errores e irregularidades que no son detectadas por no haber un manual de procedimiento.
- Existe la predisposición del departamento para realizar el cambio con una debida capacitación y renovación del personal de ventas.
- Se realiza el diagnóstico en base a la observación de las actividades que se realizan actualmente en la empresa comercial.
- Fundamentar teóricamente la elaboración de un manual de procedimiento para el área de facturación y cobranza.
- Por medio de funciones específicas y claras desarrollar el proceso de control interno de no solo el área de estudio sino de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Elaborar la documentación legal y pertinente que sea el respaldo para realizar las actividades de facturación y cobranzas de la empresa.
- Realizar una reestructuración del personal especialmente de las personas que realizan las cobranzas de los haberes a los clientes.
- Se sugiere que el contador tenga un departamento independiente con sus asistentes contables y se recomienda contratar supervisores de venta que ellos sean encargados del inventario de los camiones y no el chofer.
- Deber haber una persona encargada de las funciones del departamento, que lo lidere y aplique el manual de funciones pertinentes debería tener un cargo de supervisor tanto para la facturación como para la cobranza.
- Se debe realizar el proceso de control interno de las actividades del departamento de facturación y cobranzas por el contador ser el la persona que supervise el trabajo del jefe departamental.
- Predisposición para realizar la capacitación pertinente en donde exista la disposición al cambio.

## **PROPUESTA**

El "Procedimiento de Facturación y Cobranza", tiene el propósito de contar con un documento que apoye el desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación y cobranza, por lo cual se ejecutan directamente en los procedimientos u operaciones diarias, aprovechando las alternativas de operación y experiencia anterior en la materia aplicada. Por tal motivo, el manual además de constituir un instrumento de referencia fundamental para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá de directriz para la capacitación, inducción y evaluación del personal.

La utilidad de la información que comprende el manual, depende, en gran medida, de la vigencia de su contenido, por lo que es indispensable que derivado de cualquier modificación en las funciones estructuras y normas que afecten los procedimientos, se procede a la actualización de este, conforme a los resultados que se observen en su aplicación y las necesidades de las áreas involucradas en este proceso administrativo.

El presente manual tiene como propósito establecer definiciones y procedimientos básicos que orienten a la Empresa Comercial "Charito", en la realización del Proceso de Facturación y Cobranza.

Hoy en día, la factura comercial ha obtenido importancia significativa en el ámbito del derecho tributario y pasó de ser un

documento mercantil, a un medio a través del cual se contribuye con la administración tributaria en su gestión y recaudación de tributos.

En este sentido, este manual contiene los elementos fundamentales que permiten identificar y describir la operatividad del proceso de Facturación y Cobranzas, se tomará en cuenta los aspectos Generales del Manual conformado por los objetivos, alcance del manual, la base legal vigente y normas que orienta y rigen de manera general el Proceso de Facturación y cobranza de la Empresa Comercial “Charito”.

## **TITULO DE LA PROPUESTA**

Propuesta de una Manual de Control Interno para el área de facturación y cobranza en la empresa Comercial “Charito”, distribuidora y comercializadora de puerta a puerta de colchones a crédito.

### **Objetivo del Manual.**

Este manual tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos necesarios para la emisión de facturas y la cobranza en la Empresa Comercial “Charito “, además de establecer las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen en los distintas actividades que se desprenden de este proceso para lograr una gestión eficaz y efectiva del mismo.

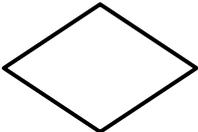
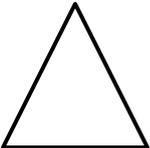
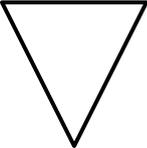
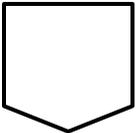
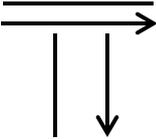
El propósito fundamental de este manual es el de instruir al talento humano de la empresa, sobre los distintos aspectos relacionado al departamento de facturación y cobranza, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o

superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias de los procesos de facturación y cobranzas, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros; en sí el manual tiene el propósito de constituirse en un instrumento o herramienta de consulta permanente que permita al personal de Comercial “Charito” orientarse en la ejecución de su trabajo, así como del personal que a futuro puede incorporarse a prestar sus servicios en cualquiera de el área mencionada; además establecer los parámetros para realizar un adecuado control interno en el departamento en el cual se desarrolle de una manera técnica y no empírica.

#### **Alcance del Manual.**

El Manual de Control Interno, rige a todos los empleados, funcionarios y miembros del departamento de Facturación y Cobranza que integran la estructura organizacional de Comercial “Charito”, quienes deben familiarizarse con su contenido, deberá ser de conocimiento y cumplimiento de todos.

## SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotará inicio o fin, según corresponda.
	Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo y se anota el número consecutivo de la actividad.
	Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.
	Decisión. Punto de procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.
	Archivo temporal. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo transitorio.
	Archivo Permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.
	Conector de Página. Conexión o enlace con otra hoja diferente a la que continúa el procedimiento.
	Líneas de Flujo. Representa el flujo de la información desde/hacia.

## I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Contador</b>
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Reporta a:</b>	Gerente Propietario
<b>Personal Directo a su mando</b>	Supervisor de Facturación, Supervisor de Cobranza, Asistente Contable.

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Gerente Propietario.
- Es responsable por la correcta aplicación de los sistemas contables y de la confiabilidad de sus resultados.
- Es responsable por actuar con máxima confidencialidad sobre la información y datos que maneja.
- Participa en reuniones de información y planificación de actividades del departamento.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Mantiene relaciones con todas las áreas de la Empresa.
- Con Auditoría externa, coordinando y facilitando información.
- Con proveedores para la cancelación de facturas.

## III. FUNCIONES GENERALES

1. Mantener un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económico - financiero, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.

2. Efectuar el control previo y concurrente de las transacciones financieras de la empresa, de acuerdo a las disposiciones internas y normas vigentes.
3. Disponer oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones.
4. Participar en la elaboración del Flujo de Caja, a fin de asegurar las disponibilidades para el cumplimiento oportuno de las obligaciones y servicios establecidos.

#### **IV. ACTIVIDADES**

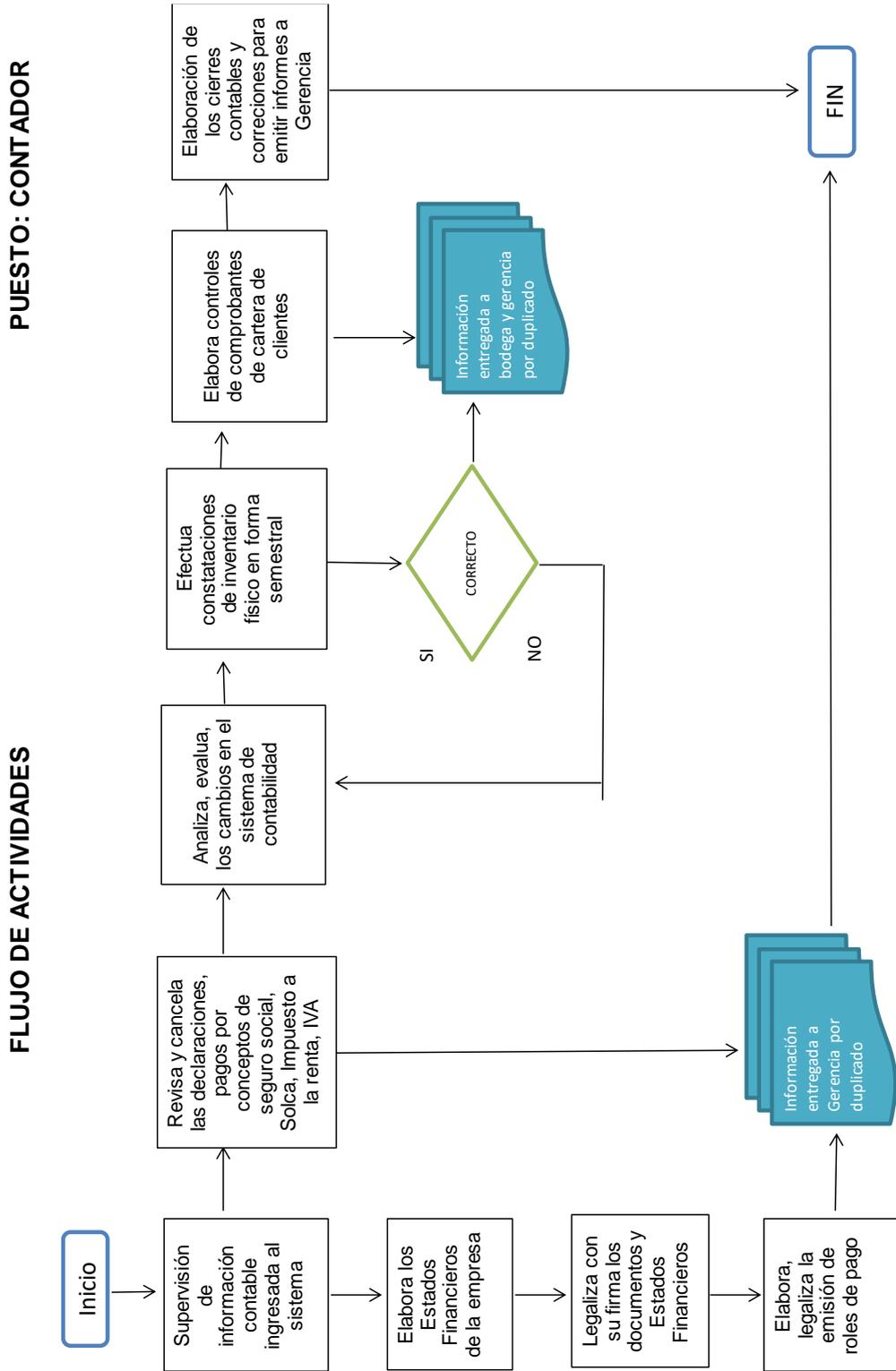
1. Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
2. Supervisa el adecuado manejo, registro, control y emisión de información contable de la empresa.
3. Elabora los balances de la empresa, para su envío y revisión de Gerente Propietario.
4. Elaborar y presentar reportes de ejecución presupuestaria al Gerente.
5. Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Empresa y su presentación a gerencia.
6. Revisa y legaliza los roles de pago.
7. Provee información y asesoramiento a la gerencia y a organismos de control en las áreas que le compete y cuando sea requerido.
8. Revisa la cancelación de las declaraciones de pagos por concepto de retención de impuestos seguro social, SOLCA, IMPUESTO A LA RENTA y otras obligaciones legales.
9. Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el Sistema de Contabilidad de la empresa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con los Principios de Contabilidad de General Aceptados.

10. Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma semestral o cuando se requiera de todos los bienes de la empresa, así como la existencia de materiales y mercaderías.
11. Cumple con las recomendaciones emitidas por auditoría externa.
12. Elabora comprobantes de contabilidad, provisiones de cartera, cierre contable mensual y anual.; y,
13. Cumple con las tareas comunes de los contadores y las demás asignadas por la Ley y Reglamentos.

## V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Contador Público Autorizado. Licenciado en Contabilidad y Auditoría. Afiliado al Colegio de Contadores.
Experiencia	3 años mínimo de ejercicio profesional
Competencia	Análisis y síntesis Juicio Relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Ética y lealtad Trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 850,00 Usd.

## Diagrama de Flujo



## I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Supervisor de Facturación</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Reporta a:</b>	Contador
<b>Personal Directo a su mando</b>	Asistente de Facturación

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Contador.
- Es responsable por el proceso de facturación.
- Es responsable por la correcta elaboración de los pagarés, contratos y otros documentos legales de respaldo.
- Es responsable por el correcto ingreso de datos de: deudores, garantes y liquidación del crédito en el sistema computacional.
- Responsable por la confidencialidad de la información que maneja.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Externamente se relaciona con el público en el proceso de información y tramites de pagos.

## III. FUNCIONES GENERALES.

1. Revisar, evaluar y calificar los clientes confrontando información entregada por departamento comercial durante el proceso de facturación.
2. Mantener un seguimiento permanente de las facturas en las etapas pre y post otorgamiento del crédito a los clientes, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad y manteniendo el archivo de los expedientes previa su concesión.

#### **IV. ACTIVIDADES PRINCIPALES.**

1. Brinda información al Contador y Gerente Propietario sobre la facturación diaria y mensual, los tipos de crédito vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir e información y documentación de respaldo a presentar por el solicitante.
2. Supervisa información ingresada por el asistente de facturación para cotejar con la información de las cobranzas y documentación de respaldo.
3. Analiza y evalúa las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente.
4. Asigna número a los expedientes y clasifica en función del destino según plan de cuentas.
5. Recapta los expedientes de facturación una vez resueltos por el estamento resolutivo correspondiente.
6. Informa al Contador sobre la aprobación o negación de la facturación y solicitudes de créditos.
7. Prepara los pagarés, contratos del préstamo y otros documentos de respaldo establecidos en la empresa y recapta la firma del deudor.
8. Liquida el préstamo ingresando los datos al sistema computacional.
9. Supervisa en el sistema los datos de información de los clientes como direcciones, número de cédula, actividad, etc.
10. Revisa diariamente el comportamiento de su cartera de mora, vencida y en demanda judicial a fin de implementar medidas de recuperación.
11. Realiza el seguimiento y gestión e facturación y descargo de inventarios del sistema.

## V. ESTUDIO DEL PUESTO

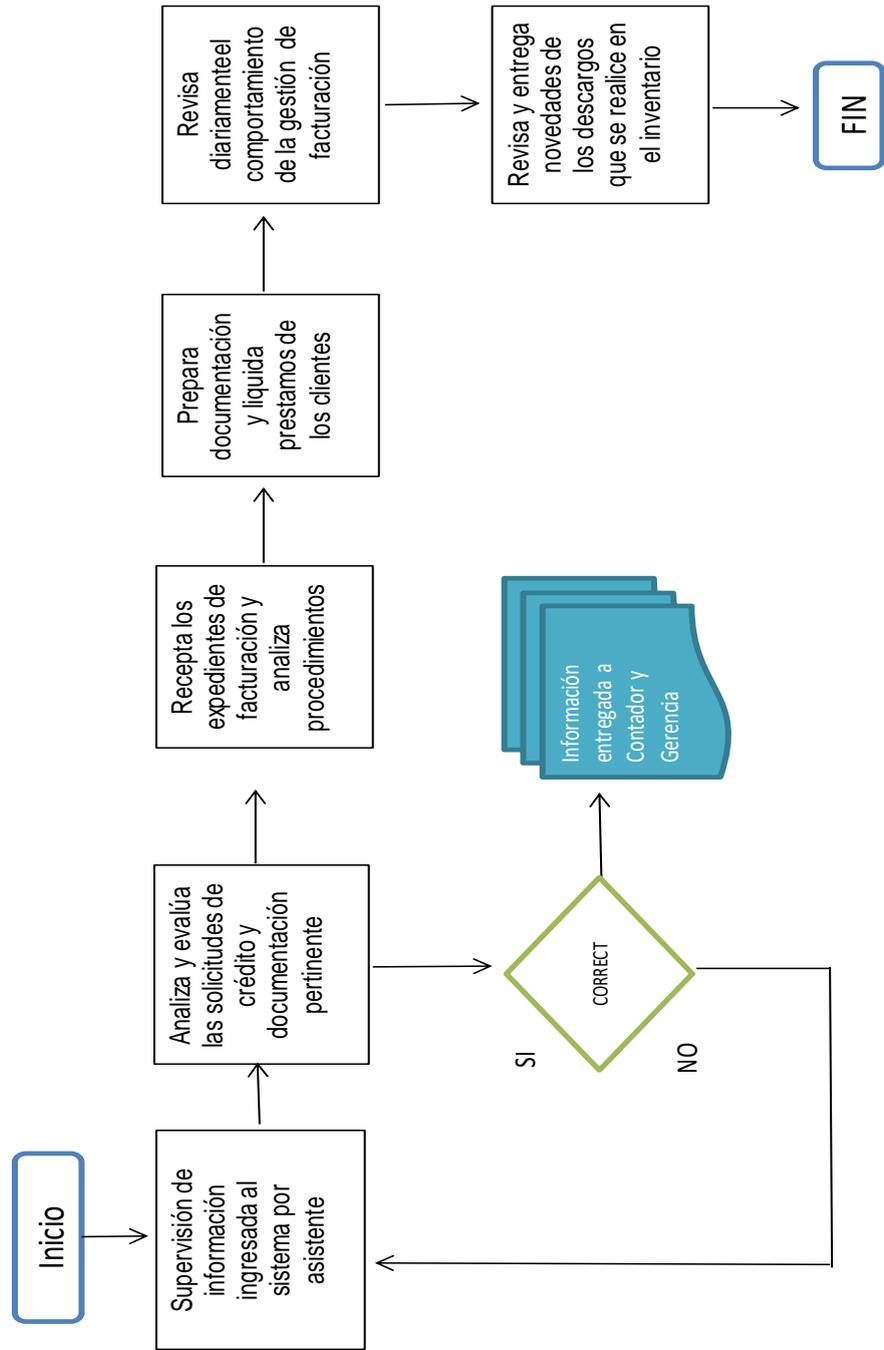
Educación	Egresado en Economía, Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial, o afines.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Análisis y síntesis Juicio Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 650,00 Usd

# Diagrama de Flujo

## FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: SUPERVISOR DE FACTURACIÓN

## FLUJO DE ACTIVIDADES



## I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Supervisor de Cobranza</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Reporta a:</b>	Contador
<b>Personal Directo a su mando</b>	Asistente de Cobranza y Motorizados

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Contador.
- Es responsable por la calidad de los procesos de facturación.
- Es responsable por la correcta ejecución y supervisión de la información de clientes para realizar la cobranza.
- Es responsable por el control y supervisión del personal motorizado y de los depósitos que realicen.
- Responsable por la confidencialidad de la información que maneja.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Externamente se relaciona con el público en el proceso de información y tramitación de cobranza.

## III. FUNCIONES GENERALES.

1. Revisar, evaluar y calificar los procesos de cobranza confrontando información, analizando financieramente y proyectando el impacto del crédito y así determinar la capacidad de pago del solicitante.
2. Mantener un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad y manteniendo el archivo de los expedientes previa su concesión.

#### **IV. ACTIVIDADES PRINCIPALES.**

1. Brinda información al Contador y gerente Propietario sobre la información y seguimiento de las cobranzas, condiciones y características de los préstamos otorgados a los clientes.
2. Supervisa información de las facturas de crédito con toda la información y documentación de respaldo exigida por la empresa para realizar el proceso de cobranza.
3. Analiza y evalúa la información ingresada por el asistente de cobranza y motorizados emitiendo el informe correspondiente semanal.
4. Asigna número a los expedientes y clasifica en función del destino según plan de cuentas.
5. Recapta los expedientes y seguimiento por cliente una vez comenzada la cobranza de los haberes al cliente.
6. Prepara los pagarés, contratos del préstamo y otros documentos de respaldo establecidos en la empresa y recapta la firma del deudor, garantes y sus cónyuges.
8. Supervisa y controla la liquidación de los préstamos generados por el departamento comercial con los datos del sistema computacional.
9. Actualiza en el sistema los datos de información de los clientes como direcciones, número de cédula, actividad, etc.
10. Revisa diariamente el comportamiento de su cartera de mora, vencida y en demanda judicial a fin de implementar medidas de recuperación.
11. Realiza el seguimiento y gestión de cobro de su cartera.

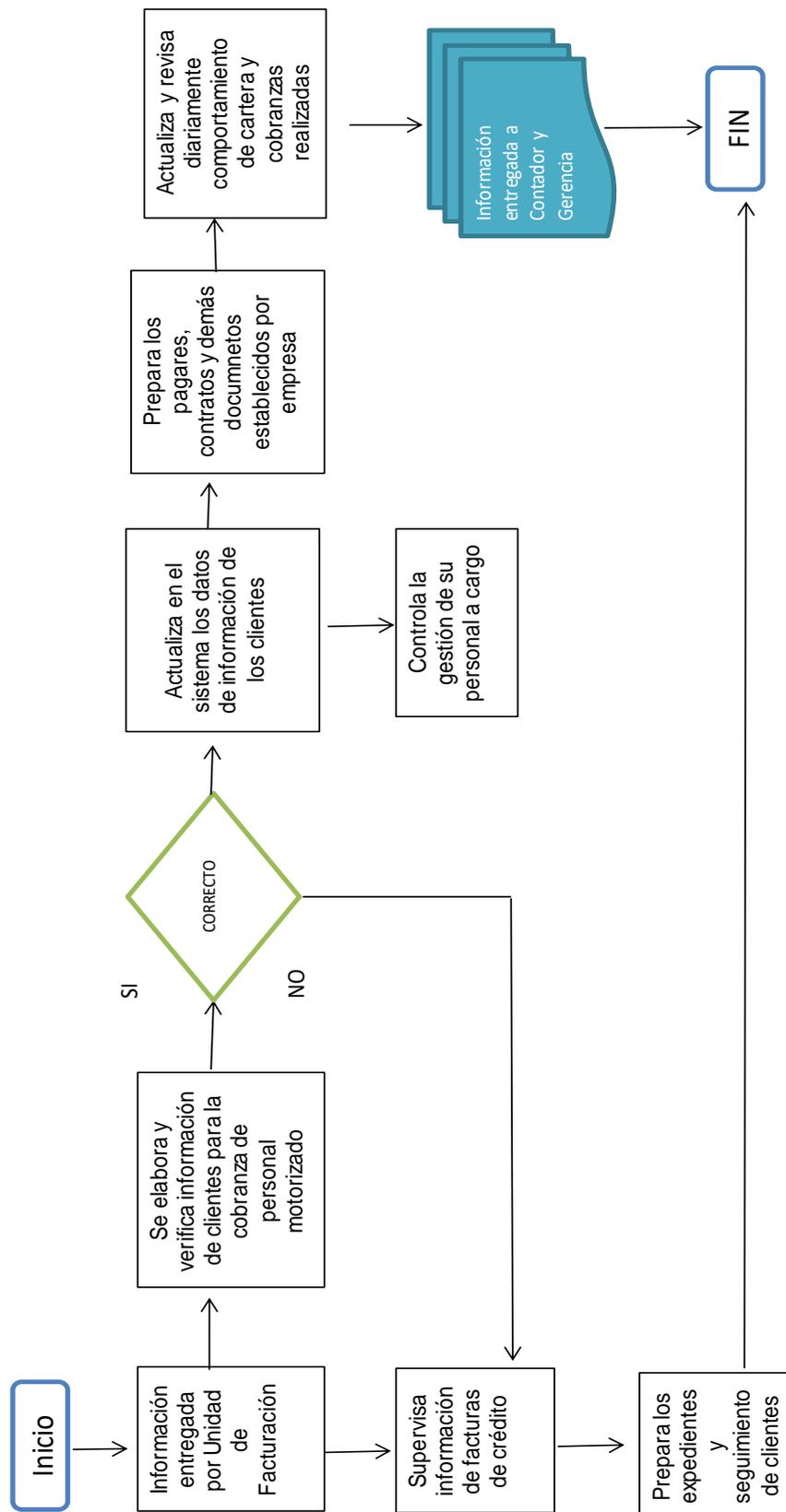
## V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Egresado en Economía, Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial, o afines.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Análisis y síntesis Juicio Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 650,00 Usd

# Diagrama de Flujo

## FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: SUPERVISOR DE COBRANZA



## I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Asistente de Facturación</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Reporta a:</b>	Supervisor de Facturación
<b>Personal Directo a su mando</b>	

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reportará al Supervisor de Facturación.
- Es responsable por la integridad de documentos que recibe a través del proceso de facturación, respondiendo por la información y novedades que se presentaren.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Responsable por la atención que se brinde al personal comercial o cliente de la empresa en los casos que sean necesario.
- Buena comunicación con los demás departamentos especialmente con bodega para receptar y/o entregar información.

## III. FUNCIONES GENERALES

Atender oportuna, cortés y eficientemente al personal administrativo y de operaciones involucrado dentro del proceso de facturación, además será custodio de la información ingresada al sistema de los clientes y volúmenes de venta que realice el departamento comercial.

## IV. ACTIVIDADES

1. Recepta la información diaria entregada por los vendedores en el sistema automatizado para realizar las facturaciones individuales por cliente.
2. Recepta la documentación entregada por el personal de cobranza de la empresa para dar confrontar información.

3. Controla permanentemente las disponibilidades de los materiales para el proceso de facturación.
4. Elabora el cuadro diario de facturación, cotejando el reporte diario u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes de cobranza para el departamento de contabilidad.
5. Elabora el comprobante de reposición del fondo de caja chica, al final del mes o cuando fuera necesario, para entregar al Gerente Propietario previo revisión de Supervisor de Facturación.
6. Guardar absoluta reserva sobre la información que maneja de clientes y datos financieros de la empresa.
7. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.

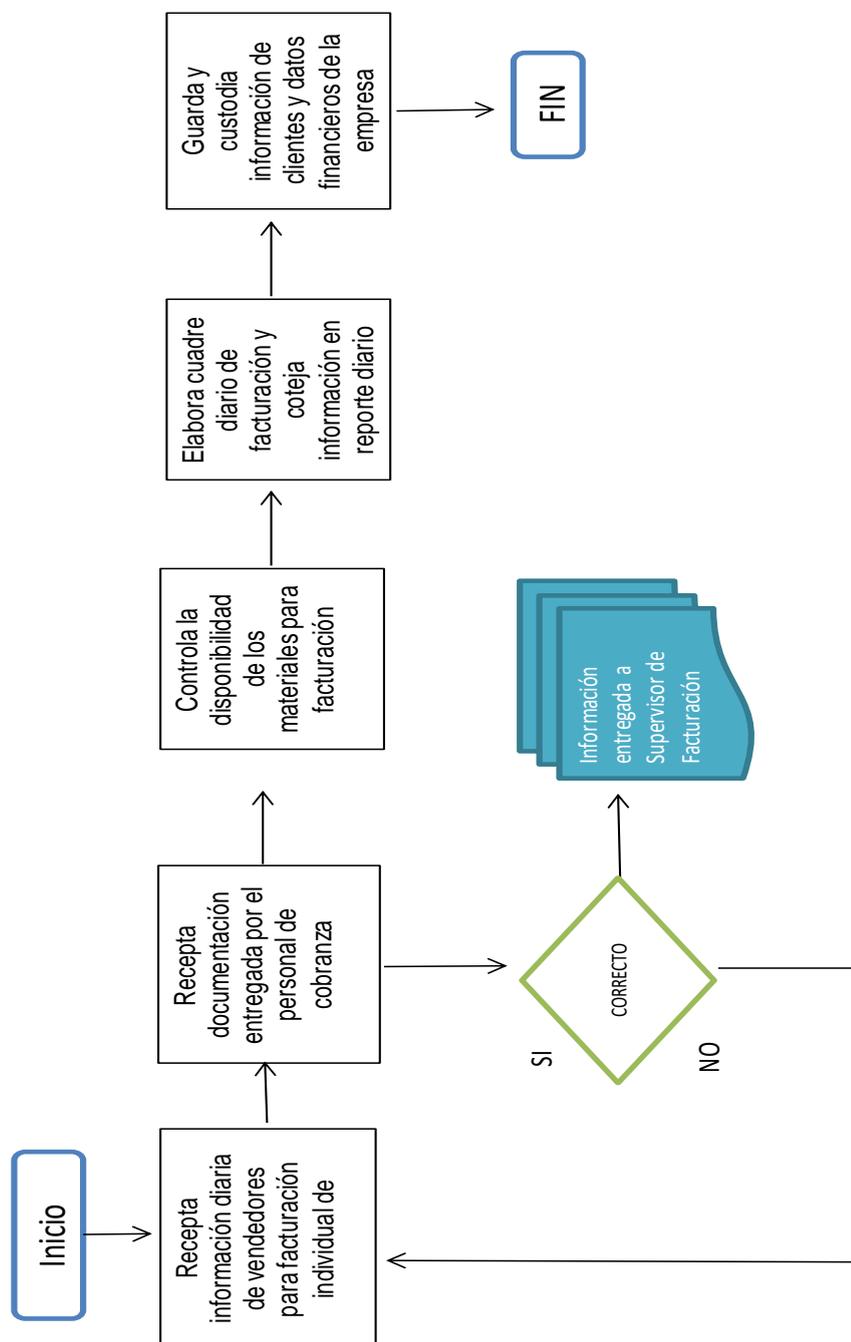
## V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Bachiller en Ciencias, Técnico en Contabilidad y Administración o cursando estudios superiores en administración de empresa o carreras afines.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 495,00 Usd

## Diagrama de Flujo

### FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: ASISTENTE DE FACTURACIÓN



## I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Nombre:	Asistente Contable
Nivel:	Administrativo
Reporta a:	Contador
Personal Directo a su mando	

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Contador.
- Es responsable por ingreso de información contable al sistema de la confiabilidad de la misma.
- Es responsable por actuar con máxima confidencialidad sobre la información y datos que maneja.
- Participa en reuniones de información y planificación de actividades del departamento.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Mantiene relaciones con todas las áreas de facturación, cobranzas e inventario.
- Con Auditoría externa facilitando información.
- Con proveedores para la emisión de pagos de facturas.

## III. FUNCIONES GENERALES

1. Ingresar información confiable y oportuna en sistema contable y al día con los registros de las operaciones económico - financiero, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
2. Efectuar los procesos de inventarios previos, de acuerdo a las disposiciones internas y normas vigentes.
3. Disponer oportunamente de los estados financieros y demás anexos.

4. Revisar la facturación diaria para la elaboración del Flujo de Caja, a fin de asegurar las disponibilidades para el cumplimiento oportuno de las obligaciones y servicios establecidos.

#### **IV. ACTIVIDADES**

1. Ingresar la información y el adecuado manejo, registro, control y emisión de información contable de la empresa.
2. Elaborar y presentar reportes de información contable necesaria para el Contador.
3. Elaborar los roles de pago.
4. Provee información de la facturación y cobranza al Contador y a organismos de control en las áreas que le compete y cuando sea requerido.
5. Solicita y la elabora la cancelación de las declaraciones de pagos por concepto de retención de impuestos seguro social, SOLCA, IMPUESTO A LA RENTA y otras obligaciones legales.
6. Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma semestral o cuando se requiera de todos los bienes de la empresa, así como la existencia de materiales y mercaderías.
7. Cumple con las recomendaciones emitidas por auditoría externa.
8. Elabora comprobantes de contabilidad, provisiones de cartera, intereses por ahorros, certificados de aportación, cierre contable mensual y anual.
9. Cumple con las tareas comunes de los asistentes contables y las demás asignadas por la Ley y Reglamentos.

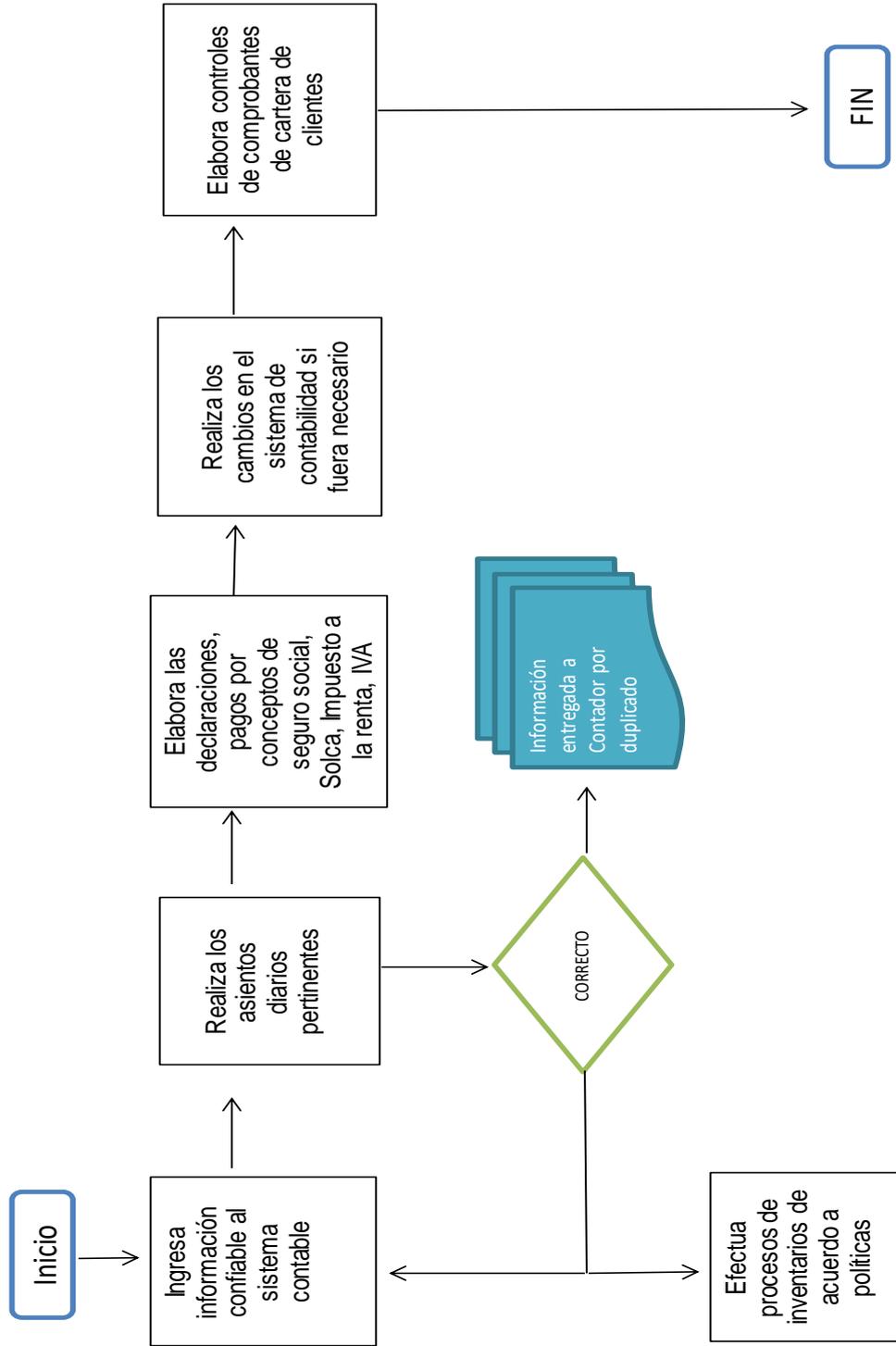
## V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Bachiller Técnico en Contabilidad y Administración o cursando estudios superiores en Auditoría o Contaduría pública.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 505,00 Usd

## Diagrama de Flujo

### FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: ASISTENTE CONTABLE



## I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Asistente de Cobranza</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Reporta a:</b>	Supervisor de Cobranza
<b>Personal Directo a su mando</b>	

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Supervisor de Cobranza.
- Asegurar la información que se ingresa de las cobranzas, la administración del portafolio de clientes y recuperación de cartera.
- Responsable por los documentos legales que se encuentren bajo su control en los fines de cobranza.
- Responsable por el tratamiento confidencial de la información que maneja a nivel individual como general de los créditos concedidos.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Mantiene relación con la unidad de facturación en las actividades relacionadas a su gestión de recuperación de cartera.
- Con los clientes para realizar la cobranza de los créditos vencidos.
- Con los abogados que patrocinan la recuperación de créditos por la vía judicial.
- Con los funcionarios de juzgados en que se tramitan los créditos en demanda.

## III. FUNCIONES GENERALES

1. Evaluar y calificar la información entregada por el personal del departamento comercial.

2. Evaluar las garantías ofrecidas en respaldo del crédito, siempre a conveniencia de la empresa si fueran necesarias.
3. Mantener el seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento.
4. Administrar la cartera de crédito bajo su responsabilidad, manteniendo un ordenado archivo de los expedientes de crédito previo a su concesión.

#### **IV. ACTIVIDADES**

1. Informa sobre irregularidades cometidas por personal motorizado que realice las cobranzas.
2. Realiza seguimiento de documentación, solicitudes de clientes y demás información entregada por el departamento comercial.
3. Analiza y evalúa las garantías que presenta el cliente en respaldo a su operación de crédito.
4. Emite reportes del proceso de cobranza diaria, semanal o mensual cuando se le solicite.
5. Canaliza soluciones en cuestión de ingresos de datos de cliente o por procesos de cobranzas.
6. Participa en reuniones para la elaboración de hojas de ruta en las cobranzas.
7. Realiza seguimiento a diario de los depósitos realizado por el personal motorizado de cobranza
8. Prepara reportes sobre la situación de la cartera y los presenta al supervisor de Crédito y Cobranzas.
9. Realiza acciones primarias de cobranza administrativa de los créditos.
10. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.

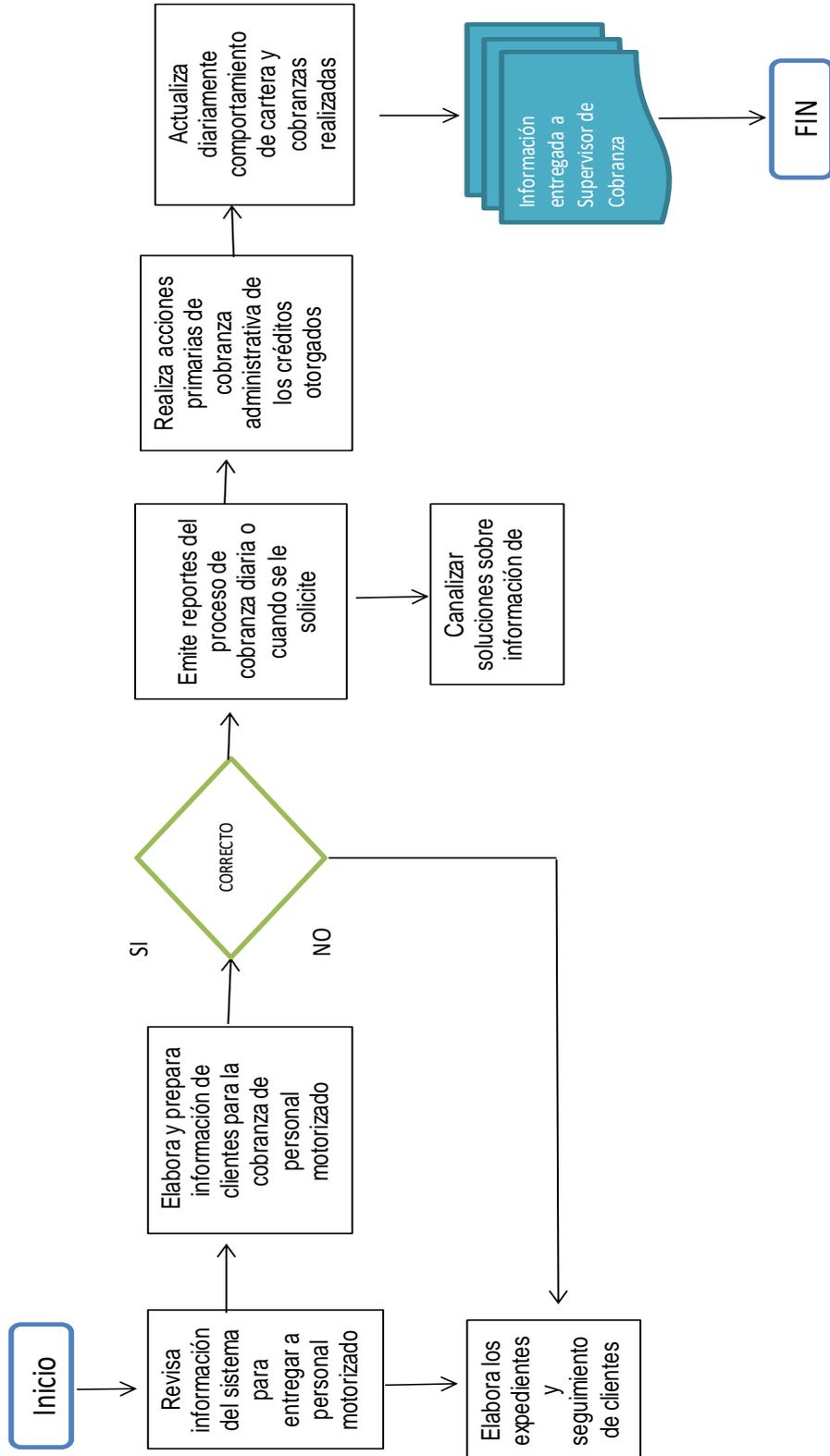
## V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Bachiller en Ciencias, Técnico en Contabilidad y Administración o cursando estudios superiores en administración de empresa o carreras afines.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Sueldo	\$ 495,00 Usd

# Diagrama de Flujo

## FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: ASISTENTE DE COBRANZA



## I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

<b>Nombre:</b>	<b>Motorizado de Cobranza</b>
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Reporta a:</b>	Supervisor de Cobranza
<b>Personal Directo a su mando</b>	

## II. NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Supervisor de Cobranza.
- Asegurar las cobranzas del portafolio de clientes para la recuperación de cartera.
- Responsable por los documentos legales que se encuentren bajo su control en los fines de cobranza.
- Responsable por el tratamiento confidencial de la información que maneja a nivel individual como general de los créditos concedidos.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Mantiene relación con el asistente de cobranzas en las actividades relacionadas a su gestión de recuperación de cartera.
- Con los clientes para realizar la cobranza de los créditos vencidos.
- Realizar los depósitos de los dineros obtenidos de las cobranzas diarias.

## III. FUNCIONES GENERALES

1. Realizar cumplimiento de rutas de las cobranzas en base a la cartera de clientes emitidas por el departamento y poseer responsabilidad por los dineros depositados en la cuenta de la empresa por los haberes recogidos.

#### IV. ACTIVIDADES

1. Informa sobre novedades presentadas en la ruta de las cobranzas.
2. Realiza los depósitos de dineros cobrados a los clientes en documentos individuales o por grupo dependiendo los valores que sean recogidos.
3. Cumple con las funciones y objetivos del departamento de facturación y cobranza.
4. Emite reportes de las cobranzas diaria, semanal o mensual cuando se le solicite.
5. Participa en reuniones para la elaboración de hojas de ruta en las cobranzas.
6. Realiza acciones primarias de cobranza administrativa de los créditos.
7. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.

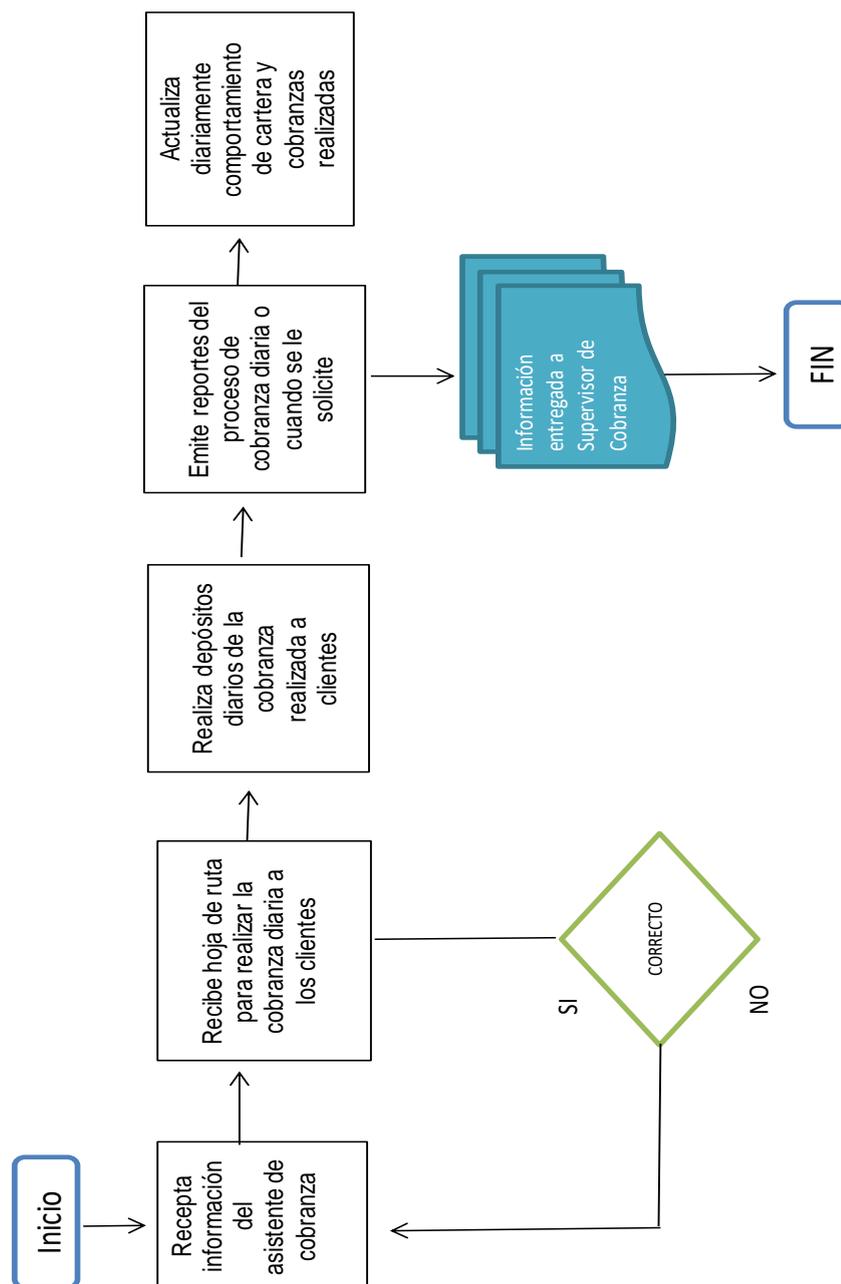
#### V. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Bachiller en Ciencias, Técnico en Contabilidad y Administración.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia
Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Confidencialidad Organizado Lealtad y honestidad Ética y lealtad Capacidad para trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos Conocimientos de Microsoft Windows
Información Adicional	Poseer Moto para su movilización. Se le reconocerá bono por movilización.
Sueldo	\$ 380,00 Usd

## Diagrama de Flujo

### FLUJO DE ACTIVIDADES

### PUESTO: MOTORIZADO DE COBRANZA



## **Misión**

Participar activamente en los procesos administrativos llevando al día la facturación de la Empresas Comercial “Charito” reflejando una operación de compra venta clara y transparente contemplada en el marco Jurídico.

## **Descripción de Procesos**

### **Procedimientos de cómo se debería llevar el departamento de facturación y cobranza.**

1. Se realiza el conteo de la mercadería que se llevara en cada uno de los camiones que distribuirán la mercadería con los vendedores designados por rutas.
2. El cliente solicita el servicio de productos a la Empresa por medio de sus vendedores puerta a puerta.
3. El asistente de facturación efectúa la recepción del cliente y este efectúa la facturación del requerimiento al vendedor por medio de un código establecido.
4. El asistente de facturación debe elaborar la factura, donde se entrega el original al cliente, una copia para el control del Servicio de rentas Internas, y otra la archivan.
5. La factura original será entregada al cliente en el primer cobro semanal que se realice al cliente.
6. El asistente de cobranza realizara el seguimiento del proceso de cobro del motorizado con un debido informe y ruta para que los dineros no sean desviados, se lo realizara por montos diarios especificados dentro de las políticas de la empresa.
7. El proceso contable se lo realizara diariamente en donde el jefe departamental entregara la información consolidada al contador para realizar los procedimientos pertinentes.

8. Las notas de entregas serán enumeradas y serán la única constancia de la mercadería vendida por el vendedor antes de ser facturado con el código asignado.
9. El personal motorizado deberá cumplir metas de cobranzas ya que por medio de la hoja de ruta se dará el lineamiento y porcentajes que estarán representados por el dinero que entregue a al departamento .
10. Los depósitos serán realizados un día después de la realizada la cobranza y se enviaran el documento pertinente para el proceso contable.

### **Control interno del departamento de facturación y cobranza**

1. Que el gasto esté correctamente imputado a la correspondiente partida del presupuesto o, en su caso, a créditos adicionales.
2. Que exista disponibilidad presupuestaria.
3. Que se hayan previsto las garantías necesarias y suficientes para responder por las obligaciones que ha de asumir el cliente.
4. Que los precios sean justos y razonables, el vendedor no puede aumentar o disminuir precios sin autorización de su jefe inmediato o de Gerencia.
5. Que estén debidamente imputados a créditos del presupuesto o a créditos adicionales legalmente acordados.
6. Que se realicen para cumplir compromisos ciertos y debidamente comprobados, salvo que correspondan a pagos de anticipos que el cliente desea realizar.
7. Que correspondan los créditos de los clientes estén bien respaldados por la documentación y los procesos establecidos.

## **Procedimiento de Cobranza.**

1. Las cobranzas se realizaran cada semana a los clientes por los valores acordados con el vendedor
2. El motorizado visitara a los clientes con una hoja de ruta e informe de los valores que deberá cobrar.
3. Se trabajara con recibos legalmente establecidos y enumerados para llevar el control adecuado de la cobranza, no se permitirá la perdida de la documentación entregada.
4. El motorizado deberá realizar el depósito de los valores obtenidos del clientes a la empresa llegara con documentos que se cruzaran con los reportes del sistema.
5. El asistente de cobranza realizara el proceso de dar de baja y tener al día los saldos que posee cada cliente con la empresa.

## PRESUPUESTO

### Presupuesto de la Propuesta

Recursos de Capacitación	\$1.500
Aplicación y Asesoría	\$2.000
Suministros y Materiales	\$300
Movilización de Rutas y Control	\$500
Personal de Apoyo y reconocimiento	\$600
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$4.900</b>

### Presupuesto de la Capacitación

Capacitación de una semana al personal del departamento	\$1.500
Gasto de honorarios de capacitador	\$600
Gastos Varios	\$100

## Bibliografía

- Andrew J. Dubrin. (2011). *Fundamentos de Administración*. International Thomson Editores.
- Anzola Rojas Sérvulo. (2005). *De la idea a tu empresa*. Cali.
- Arias F. (2010). *El proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME.
- Arturo Pacheco Espejel/ Ma. Cristina Cruz Estrata. (2012). *Metodología Crítica de la Investigación* (CUARTA ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Carlos M. Alvarez de Zayas. (1997). *Hacia Una Escuela de Excelencia*. La Habana Cuba: LA ACADEMICA DE LA HABANA.
- Carlos Villalba Avilés. (2013). *Emprendimiento y Gestión*. En C. V. Avilés, *Emprendimiento y Gestión*. CRVA.
- Cea D' Ancona, Ma. Angeles. (1999). *Metodología Cuantitativa, Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. España.
- Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros. (2010). *Control interno*. La Habana, Cuba.
- Ciro Martínez Bencardino. (2010). *Estadística Básica Aplicada* (TERCERA ed.). Bogota: ECOE EDICIONES.
- Comité Internacional de Prácticas de Auditorías (IAPC). (2000). Estados Unidos.
- Contraloría General de la República de Perú. (2014). *Pasos a seguir para el control interno*. Lima.
- CPA. Aída Verónica Salazar Cobos. (2012). *Manual de Control Interno del área de Facturación y Cobranza en la Empresa Odontología S.A.* Guayaquil.
- De La Torre Salazar Jorge Freddy. (2011). *Propuesta de un Sistema de Control Interno Contable Financiero Aplicado a la Empresa ECUSISTENCIA Compañía de Asistencia del Ecuador S.A.* Quito.
- Diccionario de Administración y Finanzas Océano. (2010). *Diccionario de Administración y Finanzas Océano*. En E. Océano, *Diccionario de Administración y Finanzas*.
- Dra. Celeste García de Cabeza. (2012). *Contabilidad Básica con destrezas de Criterio de Desempeño*. Guayaquil.
- Econ. Livia Palacios López, Msc. (2014). *Contabilidad Básica*. En M. Econ. Livia Palacios López, *Contabilidad Básica* (26 ed., pág. 120). Guayaquil.

- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela . (2012). *Control Interno Aplicación*. Caracas.
- Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2000). *Normas Internacionales de Auditoría*. Estados Unidos.
- Gary Armstrong/Philip kotler. (2009). El Mercado Global . En P. k. Armstrong, *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Henry Fayol. (1916). Administration industrielle et générale. En H. Fayol, *Administration industrielle et générale*. París.
- Humberto Serna Gómez. (2005). Planeación y Gestión Estratégica. En H. S. Gómez, *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: Ram Editores.
- Humberto Serna Gómez. (2010). Planeación y Gestión Estratégica. En H. S. Gómez, *Planeación y Gestión Estratégica* (pág. 17). Bogotá: Ram Editores.
- Idalberto Chiavenato y Arao Sapiro. (2011). Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones. En I. C. Sapiro, *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones*. Mc Graw Hill.
- Ing. Amarilis Borja Herrera Mgs. (2012). Contabilidad Moderna para Octavo Año Básico. En I. A. Mgs., *Contabilidad Moderna para Octavo Año Básico* (4ta ed., pág. 159). Guayaquil: SERVILIBROS.
- Ing. Danilo Holguín Cabezas. (2013). *Emprendimiento y Gestión*. Ediciones Holguin.
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados . (1949). *Control Interno*. Estados Unidos.
- Jerry Martin Rosenberg. (1999). *Diccionario de Administracion y Finanzas*. Barcelona - España: Grupo Editorial OCEANO.
- Jhon L. Graham. (2006). Marketing Internacional. En J. L. Graham, *Marketing Internacional*. E.E.U.U: Mc Graw Hill.
- Jurgenson Alvarez - Gayou. (2012). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Paidos Educador.
- Laureano Ladron de Guevara. (s.f.).
- Livio Grasso. (2010). *Encuestas - Elementos para su Diseño y Analisis*. Diseños Encuentro.
- Mario Tamayo y Tamayo. (2007). *El proceso de la investigacion cientifica*. Medellin Colombia: Limusa.
- Max Weber. (s.f.). *From Max Weber: essays in sociology*.

- Mirian Balestrini Acuña. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- MSc. Oswaldo Pacheco Gil. (s.f.). *Proyectos Educativos de investigacion de desarrollo*. Guayaquil.
- MSc. Oswaldo Pacheco Gil. (s.f.). *Proyectos Educativos de investigacion de desarrollo* (TERCERA ed.). Guayaquil: Nueva Luz.
- MSc. Oswaldo Pacheco Gil. (s.f.). *Proyectos Educativos de investigacion de desarrollo*. Guayaquil.
- Pardinas F. (2010). *Metodología y Tecnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. (TRIGECIMA OCTAVA ed.). Mexico D. F.: Siglo XXI Editoriales.
- Pedro Zapata Sanchez. (2011). *Contabilidad General* (7ma ed.). (L. S. Arevalo, Ed.) Bogota, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Radrigan R. Marisa. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Madrid España: Marfil.
- Real Academia Española. (2013). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Morgan Editores.
- Salazar Cajas Ebelyn Maricela/Villamarín Álvarez Sandra María. (2011). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Sambel Flowers CÍA. LTDA.; ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011*. Cotopaxi.
- Santa Palella y Feliberto Martins. (2010). *Metodologia de la Investigacion cualitativa*. Caracas - Venezuela: Fedupel.
- Seminario Internacional de Auditoria Gubernamental de Austria. (s.f.). *Control Interno*. Austria.
- Sigmund Freud. (s.f.). *Psicología de las masas y análisis del yo*.
- Taylor, Frederick W. (1891). Principios de dirección científica, Management. En F. W. Taylor, *Principios de dirección científica, Management*. E.E.U.U.

## Referencias Web.

- <http://www.gerencie.com/los-principios-basicos-de-> (Pardinas F., 2010)administracion.html
- [http://www.academia.edu/6205789/Caracteristicas\\_de\\_la\\_administracion](http://www.academia.edu/6205789/Caracteristicas_de_la_administracion)
- <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/08/historia-de-la-administracion.html>
- [http://www.academia.edu/6205789/Caracteristicas\\_de\\_la\\_administracion](http://www.academia.edu/6205789/Caracteristicas_de_la_administracion)
- <http://www.freelibros.org/administracion/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14va-edicion-harold-koontz-heinz-weihrich-y-mark-cannice.html>
- <https://crearunaempresaya.wordpress.com/2011/03/29/10-elementos-importantes-de-un-plan-de-negocios/>

# ANEXOS

## Anexo 1. Carta de autorización de la empresa

### AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 20 de Julio del 2016

Señor (a)

Candy Katuska González Mera

**ALUMNO DE TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA DEL ITB.**

Presente.-

De mi consideración:

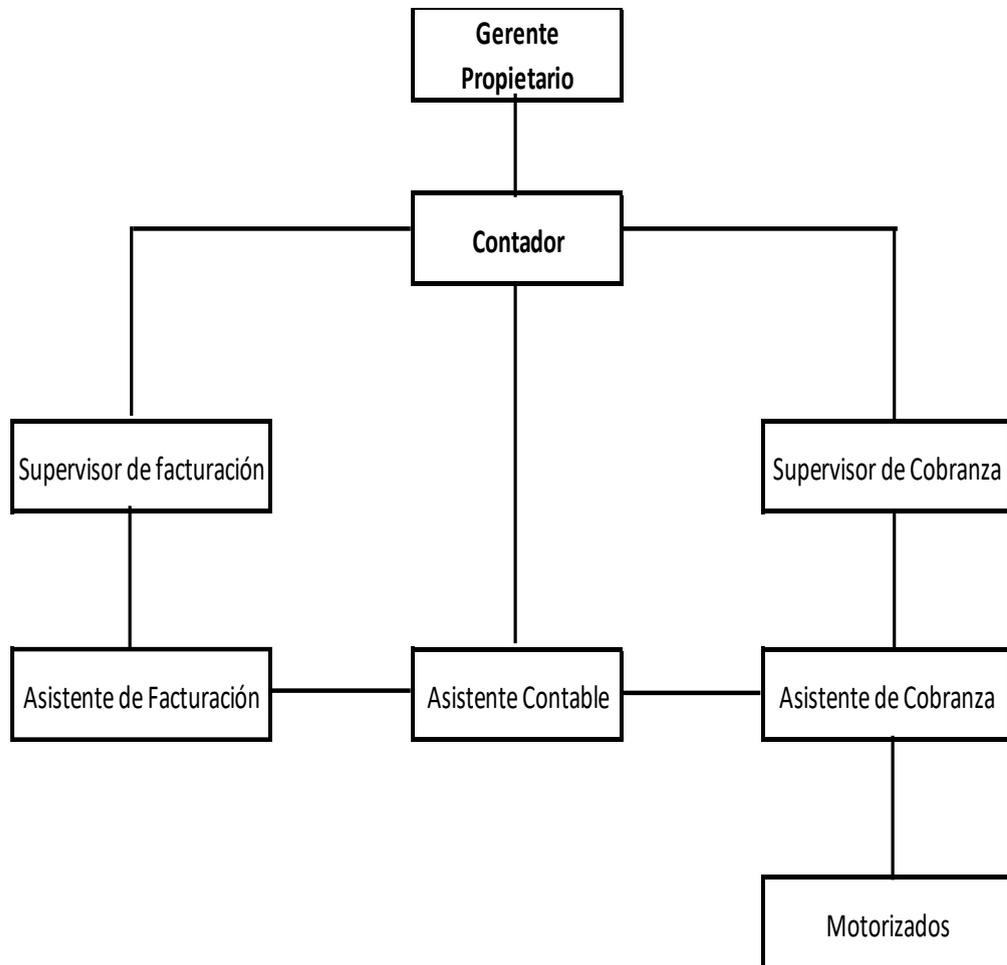
La presente se emite con la finalidad de indicar a Ud. que está **AUTORIZADO** para realizar las investigaciones pertinente en nuestro local comercial de colchonería, en torno a la colaboración de su Tesis previa Obtención a Tecnología en Contabilidad y Auditoría sobre el tema “ Propuesta de un Manual de Control Interno para el área de facturación y cobranza en la empresa comercial “CHARITO”, distribuidora y comercializadora de puerta a puerta de colchones a crédito”

Augurando muchos éxitos en su trabajo, me despido.

Atentamente,

  
CBA: Diana Correa F.  
Contadora de Comercial “Charito”  
Celular: 0939053116

## Anexo 2. Organigrama de la Empresa



### Anexo 3. Información Financiera

EMPRESA CHARITO  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

<b>Activo Circulante</b>		<b>Pasivo a Corto Plazo</b>	
Caja	\$ 2.000,00	Cuentas por Pagar	\$ 45.000,00
Caja Chica	\$ 500,00	Documentos por Pagar	\$ 58.000,00
Bancos	\$ 45.000,00	Impuestos por pagar	<u>\$ 4.500,00</u>
Inventario	\$ 56.000,00		
Cuentas por Cobrar	\$ 67.000,00	<b>Pasivo a Largo Plazo</b>	
Documentos por Cobrar	<u>\$ 3.000,00</u>	Préstamo Bancario	<u>\$ 87.000,00</u>
<b>Total de Activo Circulante</b>	<u>\$ 173.500,00</u>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>\$ 194.500,00</u>
<b>Propiedad, Planta y Equipo</b>		<b>Patrimonio</b>	
Edificio	\$ 45.000,00	Capital	<u>\$ 151.000,00</u>
Vehículo	\$ 120.000,00		
Equipo de oficina	\$ 1.000,00		
Equipo de Computación	\$ 2.500,00		
Muebles de Oficina	<u>\$ 3.500,00</u>		
<b>Total Propiedad, Planta y Equipo</b>	<u>\$ 172.000,00</u>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>\$ 345.500,00</u>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u>\$ 345.500,00</u>

GIOVANNI FABRE MEJIA  
GERENTE

DIANA CORREO FIGUEROA  
CONTADORA

EMPRESA CHARITO  
ESTADO DE RESULTADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

<b>Ingresos Operacionales</b>		\$ 180.500,00
Ventas en General	\$ 178.000,00	
Otros ingresos	<u>\$ 2.500,00</u>	
<b>Egresos</b>		
<b>Gastos Administrativos</b>		\$ 45.000,00
Sueldos y salarios	\$ 28.000,00	
Luz, Agua, Telefono	\$ 12.000,00	
Mantenimiento	\$ 3.000,00	
Asesoría y honorarios	\$ 2.000,00	
<b>Gastos de Ventas</b>		
Movilización y alimentación	\$ 17.280,00	\$ 84.780,00
Sueldos y salarios	\$ 59.000,00	
Suministros de oficina	\$ 3.500,00	
Viaticos	\$ 5.000,00	
<b>Gastos Financieros</b>		\$ 1.700,00
Interes pagados	\$ 1.700,00	
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$ 49.020,00
15% PARTICIPACION DE EMPLEADOS		\$ 7.353,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		\$ 41.667,00
22% IMPUESTO A LA RENTA		\$ 9.166,74
UTILIDAD NETA		\$ 32.500,26

---

GIOVANNI FABRE MEJIA  
GERENTE

---

DIANA CORREO FIGUEROA  
CONTADORA



EMPRESA CHARITO  
ESTADO DE RESULTADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**Ingresos Operacionales** \$ 159.500,00

Ventas en General \$ 158.000,00

Otros ingresos \$ 1.500,00

**Egresos**

**Gastos Administrativos** \$ 43.500,00

Sueldos y salarios \$ 28.000,00

Luz, Agua, Telefono \$ 10.000,00

Mantenimiento \$ 3.500,00

Asesoría y honorarios \$ 2.000,00

**Gastos de Ventas**

Movilización y alimentación \$ 16.280,00 \$ 87.780,00

Sueldos y salarios \$ 65.000,00

Suministros de oficina \$ 3.500,00

Viaticos \$ 3.000,00

**Gastos Financieros** \$ 1.700,00

Interes pagados \$ 1.700,00

TOTAL DE EGRESOS

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO \$ 26.520,00

15% PARTICIPACION DE EMPLEADOS \$ 3.978,00

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA \$ 22.542,00

22% IMPUESTO A LA RENTA \$ 4.959,24

UTILIDAD NETA \$ 17.582,76

---

GIOVANNI FABRE MEJIA  
GERENTE

---

DIANA CORREO FIGUEROA  
CONTADORA

## Anexo 4. Análisis Comparativo

### BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

	2014	%	2015	%
<b>Activo Circulante</b>				
Caja	\$ 2.000,00	1,15%	\$ 1.000,00	0,63%
Caja Chica	\$ 500,00	0,29%	\$ 500,00	0,31%
Bancos	\$ 45.000,00	25,94%	\$ 60.000,00	37,62%
Inventario	\$ 56.000,00	32,28%	\$ 35.000,00	21,94%
Cuentas por Cobrar	\$ 67.000,00	38,62%	\$ 60.000,00	37,62%
Documentos por Cobrar	\$ 3.000,00	1,73%	\$ 3.000,00	1,88%
<b>Total de Activo Circulante</b>	<u>\$ 173.500,00</u>		<u>\$ 159.500,00</u>	
<b>Propiedad, Planta y Equipo</b>				
Edificio	\$ 45.000,00	26,16%	\$ 45.000,00	27,92%
Vehículo	\$ 120.000,00	69,77%	\$ 110.000,00	68,24%
Equipo de oficina	\$ 1.000,00	0,58%	\$ 900,00	0,56%
Equipo de Computación	\$ 2.500,00	1,45%	\$ 2.300,00	1,43%
Muebles de Oficina	\$ 3.500,00	2,03%	\$ 3.000,00	1,86%
<b>Total Propiedad, Planta y Equipo</b>	<u>\$ 172.000,00</u>		<u>\$ 161.200,00</u>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>\$ 345.500,00</u>		<u>\$ 320.700,00</u>	
<b>PASIVO</b>				
<b>Pasivo a Corto Plazo</b>				
Cuentas por Pagar	\$ 45.000,00	23,14%	\$ 35.000,00	23,73%
Documentos por Pagar	\$ 58.000,00	29,82%	\$ 38.000,00	25,76%
Impuestos por pagar	\$ 4.500,00	2,31%	\$ 4.500,00	3,05%
<b>Pasivo a Largo Plazo</b>				
Préstamo Bancario	\$ 87.000,00	44,73%	\$ 70.000,00	47,46%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>\$ 194.500,00</u>		<u>\$ 147.500,00</u>	
<b>Patrimonio</b>				
Capital	\$ 151.000,00	43,70%	\$ 173.200,00	54,01%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u>\$ 345.500,00</u>		<u>\$ 320.700,00</u>	

**EMPRESA CHARITO**  
**ESTADO DE RESULTADO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

	2014	%	2015	%
<b>Ingresos Operacionales</b>				
Ventas en General	\$ 178.000,00	98,61%	\$ 158.000,00	99,06%
Otros ingresos	\$ 2.500,00	1,39%	\$ 1.500,00	0,94%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 180.500,00</b>		<b>\$ 159.500,00</b>	
<b>EGRESOS</b>				
<b>Gastos Administrativos</b>				
Sueldos y salarios	\$ 28.000,00	21,30%	\$ 28.000,00	64,37%
Luz, Agua, Telefono	\$ 12.000,00	9,13%	\$ 10.000,00	7,52%
Mantenimiento	\$ 3.000,00	2,28%	\$ 3.500,00	2,63%
Asesoría y honorarios	\$ 2.000,00	1,52%	\$ 2.000,00	1,50%
<b>TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 45.000,00</b>		<b>\$ 43.500,00</b>	
<b>Gastos de Ventas</b>				
Movilización y alimentación	\$ 17.280,00	13,14%	\$ 16.280,00	12,24%
Sueldos y salarios	\$ 59.000,00	44,87%	\$ 65.000,00	48,88%
Suministros de oficina	\$ 3.500,00	2,66%	\$ 3.500,00	2,63%
Viaticos	\$ 5.000,00	3,80%	\$ 3.000,00	2,26%
<b>TOTAL DE GASTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 84.780,00</b>		<b>\$ 87.780,00</b>	
<b>Gastos Financieros</b>				
Interes pagados	\$ 1.700,00	1,29%	\$ 1.700,00	1,28%
<b>TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 1.700,00</b>		<b>\$ 1.700,00</b>	
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>\$ 131.480,00</b>		<b>\$ 132.980,00</b>	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 49.020,00	27,16%	\$ 26.520,00	16,63%
15% PARTICIPACION DE EMPLEADOS	\$ 7.353,00		\$ 3.978,00	
UTILIDAD ANTES DE IMP. A LA RENTA	\$ 41.667,00		\$ 22.542,00	
22% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 9.166,74		\$ 4.959,24	
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 32.500,26</b>	<b>18,01%</b>	<b>\$ 17.582,76</b>	<b>11,02%</b>

## Anexo 5. Fotografía

### Departamento de Facturación y Cobranza



**Producto en bodega**

