



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TÍTULO:

Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-  
cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la  
ciudad de Guayaquil

AUTORAS:

Pashmay Lozano, Diana Teresa

Sotomayor Orrala, Ivanna Yasiel

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado del título de  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

TUTOR:

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSC.

Guayaquil, Ecuador

13 de marzo de 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Pashmay Lozano Diana Teresa y Sotomayor Orrala Ivanna Yasiel**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSC.**

**DECANA DE LA FACULTAD**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Nancy Wong Laborde, Ph.D.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Pashmay Lozano Diana Teresa y Sotomayor Orrala Ivanna Yasiel**

#### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **“Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoria CPA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017**

#### **LAS AUTORAS**

f. \_\_\_\_\_  
Diana Teresa Pashmay Lozano

f. \_\_\_\_\_  
Ivanna Yasiel Sotomayor Orrala



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Pashmay Lozano Diana Teresa y Sotomayor Orrala Ivanna Yasiel**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la ciudad de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017**

**LAS AUTORAS:**

f. \_\_\_\_\_  
Diana Teresa Pashmay Lozano

f. \_\_\_\_\_  
Ivanna Yasiel Sotomayor Orrala

## INFORME URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento' is 'Pashmay Diana y Sotomayor Ivanna FINAL.docx (D26212026)', 'Presentado' is '2017-03-06 20:16 (-05:00)', 'Presentado por' is 'José Rodríguez Samaniego (jose.rodriguez03@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido' is 'jose.rodriguez03.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is '[0001] [Mostrar el mensaje completo](#)'. Below this, a green box indicates '0%' of the document's text is present in 0 sources. The main area is titled 'Lista de fuentes' and 'Bloques', showing a list of 'Fuentes alternativas' with links to various document versions and a URL from auditool.org. The bottom toolbar includes navigation icons, a warning icon for '1 Advertencias', and buttons for 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

Link: <https://secure.orkund.com/view/25993996-858863-577160#q1bKLvayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

f. \_\_\_\_\_

**CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO JOSÉ ANTONIO, MSC.**

TUTOR

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por estar siempre presente en nuestras vidas y ser mi pilar fundamental y nunca abandonarnos.

A mi mamá por su apoyo incondicional y confianza que depositastes en mi, porque siempre me dices que hacer y dándome fuerza para continuar.

A mi papá por darme la oportunidad de llegar a lograr ser una profesional, por tu sacrificio que has realizado para ser quienes somos, gracias por creer en mi, sin su apoyo no lo hubiera logrado.

A mis hermanas por ser mi ejemplo a seguir y gracias por sus consejos.

A mis amigas en especial a Shyrlendy por estar conmigo en mis momentos mas difíciles, gracias por tu amistad.

A mi tutor de tesis gracias por brindar sus conocimientos y gran apoyo para la elaboración de nuestra tesis.

*Diana Teresa Pashmay Lozano*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien concede la victoria a la constancia de estos años y me ha permitido culminar una etapa de formación académica.

De manera especial, a mis padres y hermanos, que con su apoyo incondicional han sido mi fortaleza y me han demostrado que con perseverancia se puede alcanzar los objetivos que nos planteamos en la vida. A todas las personas que comparten conmigo este logro, gracias por hacerme sentir que en todo instante puedo contar con ustedes.

A mis docentes que han aportado en mí con sus conocimientos a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi tutor, por su dedicación y guía para el desarrollo de este trabajo investigativo.

*Ivanna Yasiel Sotomayor Orrala*

## **DEDICATORIA**

Dedico este Trabajo de Tesis a Dios, Mis padres y hermanas.

A Dios por ser mi guía.

A mis padres y hermanas,  
porque han estado conmigo en cada paso que doy,  
han velado mi bienestar a lo largo de mi vida  
y depositando su confianza en mi,  
gracias a ellos soy lo que soy ahora.

Los amo.

*Diana Teresa Pashmay Lozano*

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía durante todo este trayecto de formación académica, por ello, con toda la humildad de mi corazón se lo dedico primeramente a Él.

A mis padres y hermanos,  
quienes siempre han velado por mi bienestar y creyeron en mí y mi futuro, esto es por ustedes.

Hoy que termino lo que ayer mirábamos tan lejano, sin ese apoyo que siempre me han dado y que sin el cual hubiera sido casi imposible triunfar.

Gracias por ser la base elemental para mi desarrollo personal y profesional.

*Ivanna Yasiel Sotomayor Orrala*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO JOSÉ ANTONIO, MSC.**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

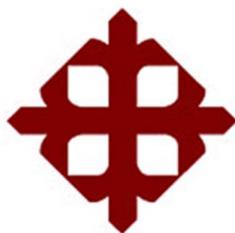
**ING. NANCY WONG LABORDE, PH.D.**

DECANA DE LA FACULTAD

f. \_\_\_\_\_

**CPA. JURADO REYES PEDRO OMAR, MBA.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**CALIFICACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO JOSÉ ANTONIO, MSc.**

TUTOR

# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA .....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XVI
RESUMEN .....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	18
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
OBJETO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
OBJETIVO GENERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
HIPÓTESIS .....	21
JUSTIFICACIÓN.....	21
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	22
CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	22
Variables Independientes:.....	22
Variables Dependientes: .....	23
FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	23
HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS .....	23
ESTRUCTURA .....	24
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	25
1.1. Sistema de Control interno .....	25
1.1.1. Definición de control interno .....	25
1.1.2. Objetivos del control interno. ....	25
1.1.3. Importancia del control interno .....	26
1.1.4. Elementos de control interno .....	26
1.1.5. Estructura del control interno.....	28
1.1.6. Beneficios del control interno .....	28

1.1.7.	Características del control interno .....	29
1.1.8.	Clasificación del control interno.....	30
1.2.	Métodos de evaluación de control interno.....	35
1.3.	C.O.S.O.....	40
1.3.1.	Origen, antecedentes y evolución.....	40
1.3.2.	Definición de COSO .....	42
1.3.3.	Importancia de modelo COSO.....	42
1.3.4.	Definición de control interno según modelo COSO .....	43
1.3.5.	Objetivos del modelo COSO .....	44
1.3.6.	Componentes de control interno según modelo COSO .....	44
1.3.2.	Estructura de control según el informe C.O.S.O .....	51
1.3.3.	Relación: componentes de control interno vs. objetivos del COSO.....	51
1.4.	Cuentas por cobrar .....	52
1.4.1.	Importancia del crédito.....	52
1.4.2.	Tipos de crédito .....	53
1.4.3.	Importancia de las cuentas por cobrar.....	54
1.4.4.	Clasificación de las cuentas por cobrar .....	54
1.4.5.	Registro de cuentas por cobrar .....	54
1.4.6.	Gestión de cobranzas .....	55
1.4.7.	Deterioro de cartera.....	55
1.4.8.	NIC 18: Reconocimiento de ingresos.....	57
1.4.9.	Norma Internacional de Información Financiera No. 9: Instrumentos financieros .....	59
2.1.	Aspectos generales.....	62
2.1.1.	Historia de la empresa.....	62
2.2.	Filosofía empresarial .....	63
2.2.1.	Misión y visión de la empresa .....	63
2.2.2.	Valores de la empresa .....	64
2.2.3.	Objetivos organizacionales.....	64
2.3.	FODA de la empresa .....	64
2.4.	Organigrama.....	66
2.5.	Descripción del mercado.....	66
2.5.1.	Características internas .....	68
2.5.2.	Productos ofertados.....	70
Gráfico 16:	Productos ofertados al mercado - Sistema Eléctrico y Electrónico.....	76
2.6.	Composición de clientes.....	80
2.7.	Principales proveedores.....	81

2.8.	Departamentos de la empresa.....	83
2.9.	Descripción de los principales procesos de la empresa.....	85
2.9.1.	Proceso de Crédito.....	85
2.9.2.	Proceso de Ventas.....	86
2.9.3.	Proceso de Cuentas por Cobrar.....	87
2.9.4.	Proceso de Compras.....	91
2.9.5.	Proceso de Transferencia de Inventario.....	92
2.10.	Principales políticas.....	93
CAPITULO III.....		98
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO: PROCESO DE VENTAS - CUENTAS POR COBRAR.....		98
3.1.	Sub Proceso de Ventas.....	98
3.1.1.	Propuesta para el Sub Proceso Ventas.....	99
3.2	Subproceso de descuentos y devoluciones en ventas.....	114
3.2.1.	Propuesta para el Sub Proceso de Descuentos y Devolución en Ventas.....	115
3.3.	Subproceso de deudores incobrables.....	121
3.3.1.	Propuesta para el Sub Proceso de Estimación de Cuentas Incobrables.....	121
CONCLUSIONES.....		125
RECOMENDACIONES.....		126
BIBLIOGRAFÍA.....		127

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de la familia de Productos .....	68
Tabla 2: Comparativo de ventas años 2012 al 2015 .....	69
Tabla 3: Saldo de Inventario de Enero del 2015 a Diciembre 2015.....	78
Tabla 4: Principales clientes - Clasificación de ventas por cliente.....	80
Tabla 5: Principales clientes identificados como No Recurrentes .....	81
Tabla 6: Principales Proveedores – Clasificación de proveedores por compra .....	81
Tabla 7: Estadística de compras .....	82
Tabla 8: Subproceso de Ventas-Cuentas por Cobrar- Cuestionario COSO-Ambiente de Control.....	99
Tabla 9: Subproceso de ventas - cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO- Ambiente de Control .....	101
Tabla 10: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos .....	103
Tabla 11: Subproceso de Ventas - Cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo .....	104
Tabla 12: Subproceso de Ventas-Cuentas por Cobrar- Cuestionario COSO- Actividades de Control.....	107
Tabla 13: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Información y Comunicación .....	111
Tabla 14: Subproceso de Ventas - Cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Información y Comunicación.....	112
Tabla 15: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO- Supervisión.....	112
Tabla 16: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO – Supervisión.....	113
Tabla 17: Subproceso de Descuentos y Devolución en Ventas - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	115
Tabla 18: Subproceso de Descuentos y Devoluciones en Ventas - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo.....	116
Tabla 19: Subproceso de Descuentos y Devolución en Ventas - Cuestionario COSO – Actividades de Control.....	118
Tabla 20: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos .....	121
Tabla 21: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo.....	122
Tabla 22: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control .....	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Elementos del control interno.....	27
Gráfico 2 : Métodos de evaluación del contro interno.....	35
Gráfico 3: Clasificación del Riesgo .....	36
Gráfico 4: Análisis del Riesgo.....	47
Gráfico 5: Clasificación del Crédito.....	53
Gráfico 6: Organigrama de REPCAR S.A.....	66
Gráfico 7: Análisis del mercado- Porcentaje de participación.....	67
Gráfico 8: Estadística de Ventas Años 2012 al 2015.....	70
Gráfico 9: Productos ofertados al mercado - Motor Partes y Piezas .....	71
Gráfico 10: Productos ofertados al mercado - Sistema de Refrigeración .....	72
Gráfico 11: Productos ofertados al mercado - Sistema de Combustible y Turbos....	73
Gráfico 12: Productos ofertados al mercado - Sistema de Embrague.....	73
Gráfico 13: Productos ofertados al mercado - Sistema de Caja de Cambio.....	74
Gráfico 14: Productos ofertados al mercado - Sistema de Ejes y Suspensión.....	75
Gráfico 15: Productos ofertados al mercado - Sistema de Frenos .....	76
Gráfico 16: Productos ofertados al mercado - Sistema Eléctrico y Electrónico .....	76
Gráfico 17: Productos ofertados al mercado – Misceláneos .....	77

## RESUMEN

En la actualidad, la mayoría de empresas optan por evaluar o diseñar un sistema de Control Interno a nivel departamental porque constituye un apoyo gerencial de la administración, a fin de determinar si su utilización detecta o previene fraudes/errores que disminuyan la probabilidad de actos ilícitos principalmente con el objetivo de proteger los activos de la organización, confiabilidad en los registros contables, fomentar la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.

La metodología COSO permite revelar problemas e identificar áreas críticas para proponer soluciones a las deficiencias encontradas en el desarrollo de procesos, a través de la aplicación de cuestionarios a directivos y personal clave de la empresa con el fin de determinar hallazgos y su impacto conforme al sistema de control interno, el cual se puede convertir en un modelo en cualquier compañía.

La empresa REPCAR S.A. no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado que permita el curso normal de sus actividades; se ha detectado fallas en la segregación de tareas, debido a la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos que detallen claramente las actividades a realizar en cada puesto de trabajo. La efectividad depende de la forma en la que se implemente, evaluación de actividades y supervisión de las mismas.

En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad la implementación de propuestas ante las debilidades detectadas al Sistema de Control Interno que permita la mejora para la gestión del proceso de Ventas – Cuentas por Cobrar, que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad en la utilización de los recursos.

**Palabras claves:** control interno, cuentas por cobrar, crédito, cuentas incobrables, deterioro de cartera.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito evaluar el sistema de control interno en el proceso de ventas- cuentas por cobrar. En los últimos años se ha observado que las empresas han tenido problemas en la implementación de políticas ya que no cuentan con un manual establecido para las distintas áreas.

Es necesaria la evaluación de los controles en las cuentas por cobrar a fin de llevar mejoras a la compañía y contribuya en las operaciones de la empresa, ya que no están definidas de la manera más eficiente como parte de las políticas en el proceso de cuentas por cobrar.

Hoy en día el crecimiento de la economía se debe en gran parte al incremento en las ventas de los diferentes productos y servicios. Una razón importante que ha facilitado el incremento en las ventas es la utilización del crédito, que permite a los consumidores una posibilidad inmediata de comprar los distintos productos y servicios. De tal forma, que el cliente tiene la facilidad de cancelarlo a través del tiempo, mediante cuotas más cómodas o luego de obtener beneficios.

Las cuentas por cobrar en una compañía se originan por las ventas a crédito, la cual corresponde el reembolso del dinero en un tiempo determinado, bajo las condiciones estipuladas por el ofertante para la cancelación de sus obligaciones; siendo lo óptimo que el cobro de las ventas a créditos se haga efectivo en el plazo establecido por la compañía para así no originar problemas de liquidez.

De tal manera, que las compañías se ven la necesidad de implementar ciertos mecanismos de control constante sobre las cuentas por cobrar, con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así que haya mayor liquidez y su normal desenvolviendo. Por tal motivo es importante que la gerencia realice un seguimiento continuo sobre sus controles.

De allí surge la necesidad de analizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en la Compañía REPCAR S.A., en el periodo de enero de 2015 a Diciembre de 2015. Analizando todos los

## **SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La Administración es la responsable inmediata de implementar la metodología de un control interno para evitar problemas futuros en los ciclos de ingresos en referencia al trabajo investigativo.

El riesgo de liquidez, problema que se da al momento de otorgar créditos a los clientes, ya que por tratarse de una pequeña empresa no está definida la política contable para otorgar estos créditos y no existe una persona encargada para realizar las cobranzas, el vendedor es la persona que realiza la venta y el cobro, no hay subdivisión de cargos en la compañía.

El rubro de cuentas por cobrar genera un alto riesgo de recuperación como efectivo así mismo es un rubro de mayor materialidad. Se debe establecer ciertos lineamientos de control interno que disminuyan los riesgos y se optimicen los recursos de la empresa.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Para este trabajo investigativo se realiza la siguiente pregunta ¿La revisión y análisis de los procedimientos en el proceso de ventas - cuentas por cobrar a través de la aplicación de procedimientos de auditoría ayudará a disminuir el riesgo de liquidez en las cuentas por cobrar en una compañía de venta de repuestos?

Se considera que la compañía no cuenta con una revisión actualizada del sistema de control interno, es por esto que se ve la conveniencia de realizar la evaluación del mismo ya que se consideraría una herramienta que ayude a mitigar posibles riesgos.

## **OBJETO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una evaluación de los controles dentro del ciclo de ingresos que está constituido por los rubros Cuentas por Cobrar y los Ingresos generados por las Ventas obtenidas por la venta de productos de la empresa, es por esto que se tiene como finalidad lograr implementar controles en el proceso de ventas-cuentas por cobrar para reducir el riesgo de incobrabilidad y desviación de fondos recaudados de la empresa, el análisis empieza con la evaluación de los procesos y la implementación de las políticas. De esta manera se obtiene un diagnóstico real de la situación financiera de la empresa

## **CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La empresa en la que se basa nuestra investigación no cuenta con un manual de políticas y procedimientos pre-establecido para el área de ventas-cuentas por cobrar por lo tanto nuestro trabajo va orientado al levantamiento de la información del mismo para que la gestión de cobranza y recuperación de cartera permita una mejor gestión de los recursos financieras de la compañía.

## **OBJETIVO GENERAL**

Efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de venta de repuestos en la ciudad de Guayaquil.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos específicos de la presente investigación se relacionan con el desarrollo de cada uno de los capítulos desarrollados, estos objetivos se presentan a continuación:

1. Sistematizar el marco teórico del control interno del proceso de ventas-cuentas por cobrar luego de efectuar una revisión de los distintos recursos bibliográficos relacionados al tema.
2. Efectuar el diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de venta de repuestos en la ciudad de Guayaquil.
3. Efectuar una propuesta de fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de venta de repuestos en la ciudad de Guayaquil.

## **HIPÓTESIS**

La evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar permitirá determinar oportunidades de mejora en fortalecimiento del mismo que permitirá contribuir a la eficiencia y eficacia de las operaciones.

## **JUSTIFICACIÓN**

El principal objetivo de esta investigación es evaluar el sistema de control interno en el proceso ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de venta de repuestos en la ciudad de Guayaquil, para ello se evaluarán dichos procedimientos para determinar los hallazgos, recomendaciones y conclusiones.

Dada la importancia y significatividad de dicho proceso que es vital dentro de cualquier entidad, que conlleva el riesgo de que el ciclo de conversión en efectivo de sus cuentas por cobrar no se recupere de manera inmediata y se obtenga la liquidez, se revisarán los controles actualmente existentes que mitiguen riesgos de error o fraude en dichas áreas.

De esta manera la administración evaluará las deficiencias y aplicará políticas para disminuir riesgos de desviación de fondos recaudados o de alteración de datos.

## **MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo, dado que se efectúa un análisis del Sistema de control Interno, la cual recolectaremos datos que describan la situación tal y como es.

Se realizará el trabajo descriptivo en una compañía comercial minorista y mayorista dedicada a la venta de repuestos para buses y camiones ubicada en la ciudad de Guayaquil. Se procede a la evaluación del proceso de ventas- cuentas por cobrar para la mejora en cuanto a su funcionamiento, la presente investigación se clasifica dentro de la línea de regulación y control.

El enfoque del trabajo de investigación es de carácter cualitativo y la técnica a implementar será la de recopilación de datos en base a la compañía que será materia de análisis.

## **CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En nuestra investigación se aplicará el método ex post facto ya que será destinada a evaluar los controles internos de las cuentas por cobrar y a dar soluciones.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **VARIABLES INDEPENDIENTES:**

- ✓ Procedimientos de Auditoría
- ✓ Recuperación de efectivo

## **Variables Dependientes:**

- ✓ Gestión de ventas y créditos
- ✓ Políticas y procedimientos

## **FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaran distintos recursos:

Humanos: Colaboradores de la compañía, al cual realizaremos la investigación.

Indagaciones de los principales funcionarios a cargo de los procesos.

Materiales: Es una herramienta fundamental para el desarrollo de nuestra investigación

Bibliográficos: Estos recursos suministran la base teórica de la investigación.

## **HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS**

Se analizó el Sistema de Control Interno, sus definiciones, objetivos.

El enfoque y los componentes del COSO. Información del conocimiento de la compañía y de los principales procesos.

Utilizaremos los siguientes recursos detallados a continuación:

- Reportes de Inventario
- Reportes de saldos de clientes con corte al 31 de diciembre 2015
- Reportes de las ventas
- Reporte de compras
- Reportes de Rotación de Inventario
- Principales controles del área de ventas

## ESTRUCTURA

El trabajo de investigación se desarrolla a partir de tres capítulos que desarrollan los objetivos específicos anteriormente señalados, los capítulos son los siguientes:

- Capítulo 1.- Marco teórico del control interno, se desarrollan los conceptos de control interno, la importancia, su evolución y los componentes del mismo. Así también, se explica la metodología COSO. Adicionalmente se incluyen los temas que aborda el presente trabajo de investigación.
- Capítulo 2.- Conocimiento del negocio, en donde se describe a la empresa sujeta de estudio, se explica su estructura, el entorno en donde opera y se detalla la situación actual del sistema de control interno en el proceso de ventas – cuentas por cobrar.
- Capítulo 3.- Propuesta para fortalecer el actual sistema de control interno en el proceso de ventas – cuentas por cobrar producto de la evaluación actual del sistema de control interno existente en la compañía, luego de haber determinado sus potenciales debilidades.

Luego del capítulo 3, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas que han permitido el desarrollo del presente trabajo de investigación.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

## **1.1. Sistema de Control interno**

### **1.1.1. Definición de control interno**

Los enfoques de varios autores sobre la definición de control interno se encuentran relacionados. A continuación se detalla un concepto importante y que enmarca el marco teórico de este trabajo de investigación:

El control interno implica contemplar el plan de organización y el conjunto coordinado de los métodos y medidas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas prescritas por la gerencia (Fowler Newton, 1984).

Se plantea una definición de control interno de acuerdo a lo investigado por parte de las autoras: El control interno es el conjunto de métodos y procedimientos que constituyen el marco normativo de la organización tanto para la ejecución de las operaciones, prevención y detección de fraude y error; adaptados por la administración para cumplir el objetivo de obtener seguridad razonable en la información financiera (Estupiñán Gaitán, 2006).

### **1.1.2. Objetivos del control interno.**

El control interno constituye un plan de reestructuración y planificación de actividades mediante la implementación de procedimientos que salvaguarden los activos de una compañía, exista confiabilidad en los registros contables y eficacia en el desarrollo de las actividades planteadas por la administración (Franklin, 2007). Referente a la obtención de objetivos se dividen en las siguientes categorías:

- Operacionales: Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Información financiera: La confiabilidad de la información financiera (F).
- Cumplimiento: Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables

Estas tres categorías se encuentran relacionadas entre sí, ya que su finalidad es mejorar la integridad de la información financiera enfocándose en el manejo corporativo del código de ética y el control interno.

### **1.1.3. Importancia del control interno**

La importancia del control interno es aplicable en muchas empresas, ya que mejora su situación financiera y administrativa que surge de la necesidad de disminuir significativamente pérdidas por fraudes o malversación de fondos.

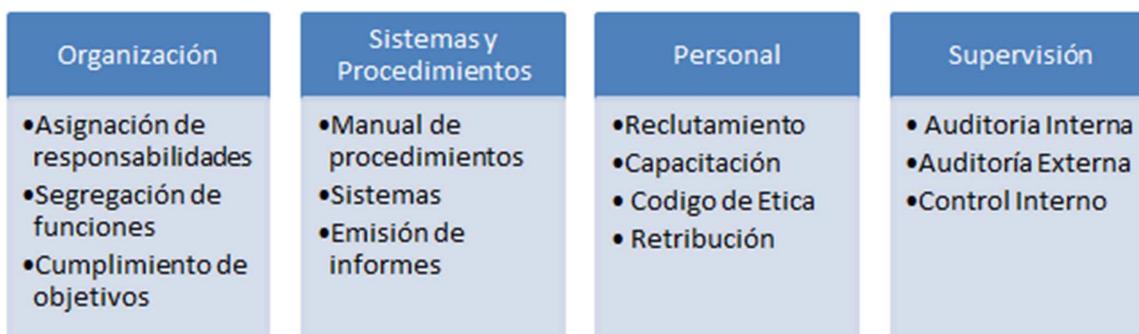
El control interno en una organización abarca todas las operaciones de acuerdo a las necesidades que se presenten y su efectividad depende del alcance que se tenga al momento de acceder a la información para satisfacer los intereses de la administración (Valencia, 2000).

Al llevar un sistema de control interno se aumenta la eficiencia operativa en las áreas básicas de una empresa ya que es fundamental establecer políticas y procedimientos que permitan al ingreso de datos confiables al sistema de información y así tomar decisiones adecuadas y transparentes (Valencia, 2000).

### **1.1.4. Elementos de control interno**

Las conclusiones alcanzadas mediante esta metodología de control interno incluyen controles administrativos y contables clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

## Gráfico 1: Elementos del control interno



**Fuente:** (Rodrigo, Estupiñán, et al., 2006)

**Elaborado por:** Las autoras

### 1.1.4.1. Organización

Este elemento plantea un plan metódico de las funciones organizacionales que establezca líneas de mando y jerarquización de responsabilidad para todos los departamentos y sus empleados, de esta manera permite segregar funciones de registro y custodia de documentos.

### 1.1.4.2. Sistemas y procedimientos

El uso de un sistema razonable que permita satisfacer las necesidades del plan de trabajo y la recopilación de información que incluya seguridad en la autorización de transacciones y asegurar que sus procedimientos sean seguros para generar información financiera.

Lo idónea es aplicar procedimientos seguros y verificar que los resultados son eficientes o de lo contrario aplicar acciones correctivas que ayuden tanto en su diseño y operación en la ejecución de las obligaciones departamentales.

#### **1.1.4.3. Personal**

El personal, en todos sus niveles, cuente con la aptitud y experiencia suficiente para conllevar sus actividades, planificar capacitaciones técnicas para cada puesto de trabajo y de esta manera cumplir con las obligaciones satisfactoriamente teniendo como referencia el manual de funciones y las normas de calidad claramente definidas y comunicadas al personal.

#### **1.1.4.4. Supervisión**

Se realiza un monitoreo continuo periódicamente efectuado por la administración con el objetivo de evaluar las responsabilidades de todos los funcionarios de la organización.

Una efectiva unidad de auditoría independiente, comprende una Auditoría Interna por parte del personal dentro de la empresa y la Auditoría Externa que la realizan terceros en todas las dependencias administrativas.

#### **1.1.5. Estructura del control interno**

Un control interno que se encuentre estructurado satisfactoriamente, debe incluir planes de organización en la cual se defina una segregación de funciones y responsabilidades, programas que determinen autorizaciones y procedimientos de registros que provean confiabilidad y seguridad razonable de la información financiera.

#### **1.1.6. Beneficios del control interno**

Según (Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C, 2015) en una publicación nos brinda un enfoque de los siguientes beneficios del control interno:

- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del sistema de control interno;
- Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee retroalimentación a la administración respecto del funcionamiento del negocio;
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, a través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control;
- Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- El establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

### **1.1.7. Características del control interno**

El control interno cuenta con las siguientes características:

- Su desarrollo es responsabilidad de la alta administración de la organización ya que el objetivo de esto es evaluar, reestructurar y plantear recomendaciones para la mejora del sistema de control interno, que debe acorde a su giro del negocio, la estructura departamental y los objetivos organizacionales.
- Si la empresa cuenta con un departamento de auditoría interna, o a quien se designe responsable de forma independiente la evaluación de su aplicabilidad del sistema de control interno de la empresa.

- Un sistema de control interno conlleva limitaciones inherentes ya que al crearlo o implementarlo no significa que se han erradicado las probabilidades de fraude o error en la organización. Por tal razón, el sistema de control interno debe ser pensado en los recursos humanos con que cuente la organización y, la búsqueda de métodos eficientes para el mejoramiento continuo de los mismos.

### **1.1.8. Clasificación del control interno**

El control interno puede ser clasificado en función de su aplicación, en función de su uso. Por su área de aplicación, el control interno puede ser subdividido de la siguiente manera:

- Contable
- Administrativo
- Operativo
- Presupuestario
- Informática
- Gerencial

Los controles según su uso de aplicación, pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- Controles generales
- Controles específicos
- Controles preventivos
- Controles de información
- Controles continuos
- Controles esporádicos
- Controles por sistema
- Controles externos al sistema

De acuerdo con (Estupiñán Gaitán, 2006), el control interno se divide en administrativo y contable detallando sus características que se detallan a continuación.

### **1.1.8.1 Control interno administrativo**

Las Declaraciones de Normas de Auditoría o SAS (Statements on Auditing Standards) emiten interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que en la actualidad se han convertido en un estándar en muchos continentes.

Estas declaraciones son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB).

El SAS-1 contiene detalladamente el tema de las responsabilidades del auditor independiente, a su vez conlleva una breve descripción de lo que incluye el control administrativo:

El control administrativo se enfoca en métodos y procesos de un plan organizacional, procedimientos y registros relacionados con la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, que conducen a la autorización de las funciones por parte de la administración, se encuentra asociada directamente con la responsabilidad de la toma de decisiones y el cumplimiento de las medidas administrativas que es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

Los altos directivos deben incluir ciertos lineamientos para fomentar el control interno administrativo descritos a continuación:

- Constante conocimiento de variaciones dadas dentro de la empresa;
- Coordinar las funciones de acuerdo a la segregación de funciones y responsabilidades;
- Asegurarse el logro de la consecución de los objetivos establecidos por la organización.

- Determinar si la empresa está operando de acuerdo a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos, la administración establece los siguientes controles:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

#### **1.1.8.2. Control interno contable**

El control interno contable está descrito en el SAS N° 1 de la siguiente manera:

El control contable comprende un proceso que se encuentra bajo responsabilidad de la autoridad máxima que es el representante legal de la entidad asociado con los responsables de las áreas contables y financieras, con la finalidad de mantener un control efectivo de los procedimientos y registros de manera que brinden confiabilidad en la información financiera de acuerdo a la normativa vigente. Este proceso de control interno contable está diseñado para brindar la seguridad razonable de:

- a) La ejecución de las operaciones de acuerdo con la autorización de la administración.
- b) Registrar las operaciones como sean necesarias para:

- La preparación de los estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Salvaguardar los activos de la entidad

Un planteamiento conceptual lógico plantea lo siguiente, (Estupiñán Gaitán, 2006) la evaluación que realiza el contador público del control interno contable, se enfoca directamente a prevenir o detectar errores o irregularidades significativas teniendo como referencia los saldos de las cuentas que consiste en aplicar a cada tipo de transacciones y a los respectivos activos involucrados en la auditoría, basándose en los siguientes criterios:

- Considerar los distintos tipos de errores e irregularidades que puedan suceder de acuerdo al giro del negocio;
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades;
- Realizar un monitoreo del resultado de los mismos y evaluar las deficiencias detectadas, ya sea por cualquier tipo de error o irregularidad no contemplada por los procedimientos de control interno existentes, para determinar su efecto sobre: La naturaleza, momento de ejecución o extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar y, las sugerencias a la organización.

### **1.1.8.3. Transacciones básicas y riesgos potenciales en las empresas**

La relación existente entre la actividad económica, sus procesos internos de la empresa y los riesgos que se presenten son base fundamental para evaluar sus procedimientos para conllevar un adecuado control interno ya sea administrativo o contable.

Al momento de evaluar el control administrativo y contable de una empresa es fundamental relacionar las actividades básicas de la entidad y los riesgos de fraude o error a las que están sujetas estas actividades (Estupiñán Gaitán, 2006).

### **Actividades básicas:**

Las actividades básicas en una empresa ya sea grande, mediana o PYME son las siguientes:

- Sistema de información en la cual se registra y reporta las operaciones.
- Compra bienes y servicios y su respectivo pago.
- Adquisición y venta de bienes o servicios.
- Contratación de personal y su pago.
- Control de la existencia de inventarios, su valoración cuando la empresa produce bienes o servicios.

### **Riesgos potenciales:**

Basándose en las actividades básicas surgen los siguientes riesgos potenciales:

- Falta de autorización y validación en las transacciones contables del negocio.
- No concluir el proceso de contabilización de transacciones.
- Error en la digitación de datos.
- Transacciones que no se encuentren clasificadas de acuerdo a su naturaleza.
- Registro de transacciones en un período que no corresponde.

Es por esto que es adecuada la implementación de controles administrativos y contables para prevenir o detectar estos tipos de riesgos.

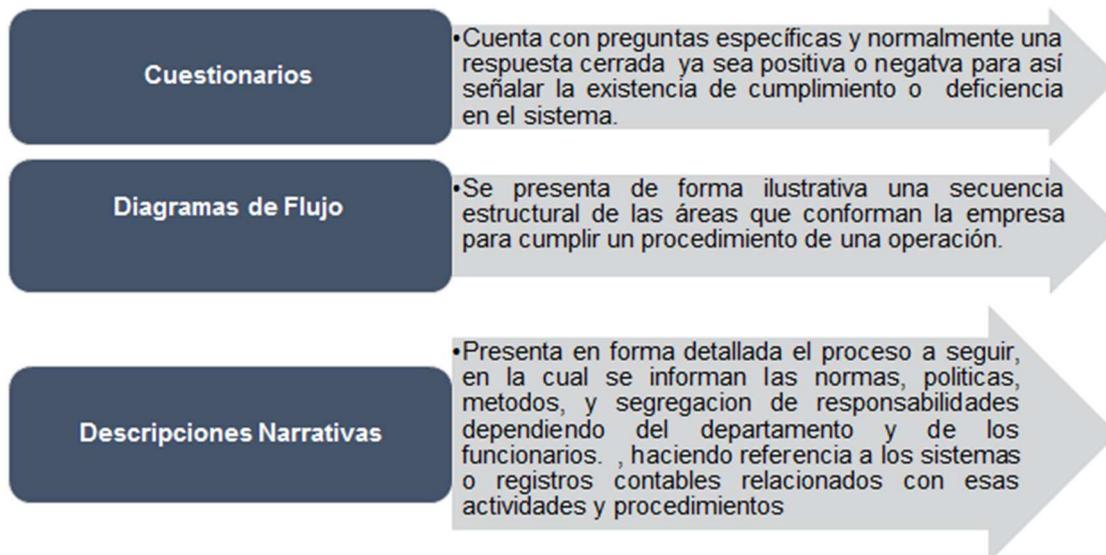
## 1.2. Métodos de evaluación de control interno

Según el Boletín número 3050, emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, dentro de sus generalidades explica que: Las funciones del auditor deben comprender una evaluación y análisis completo del manejo interno de la compañía que será intervenida. Estos procedimientos serán la base para reconocer el nivel de confianza depositados entre el auditor y la compañía, los cuales serán indispensables para llevar un correcto control de auditorías futuras (Franklin, 2007).

El sistema de control interno garantiza la óptima realización de las operaciones es por eso que se han desarrollado varios métodos para la evaluación del mismo que se detalla a continuación:

- Cuestionarios
- Diagramas de flujo
- Descripciones narrativas

### Gráfico 2 : Métodos de evaluación del control interno



**Fuente:** (Valencia, 2000)

**Elaborado por:** Las autoras

La evaluación del control interno se basa en la estimación del auditor sobre la recopilación de datos necesarios para evaluar las operaciones y el grado de efectividad que ese control interno sea válido. De este estudio y evaluación, el profesional podrá desprender la naturaleza de las pruebas diferentes sobre una misma partida.

De ello dependerá la extensión que deba dar a los procedimientos de auditoría de empleados y la oportunidad en que los va a utilizar para obtener los resultados más favorables posibles (Estupiñán Gaitán, 2006).

### 1.2.1. Clasificación del riesgo

El riesgo se constituye como un punto de partida en la que una probabilidad se puede convertir en una amenaza. La vulnerabilidad o las amenazas, ya sea en conjunto o por separado, pueden representar un riesgo que se da por la naturaleza que tienen su origen en factores externos e internos descritos en la gráfica a continuación:



**Fuente:** ERM Risk Management

**Elaborado por:** Las autoras

### **1.2.1.1. Riesgos internos**

- Segmentación de clientes y mercados
- Diversificación actividades
- Renovación de plantillas
- Cambios organizativos
- Fusiones y adquisiciones
- Gobierno corporativo: responsabilidad social corporativa
- Operativo: (producción y distribución, investigación, desarrollo e innovación; capital intelectual; sistemas de información; gestión de residuos).
- Capital humano (cumplimiento legal, responsabilidad de directivos, seguridad laboral, infidelidad de empleados, productividad; retención del talento) (Mantilla, 2013).

### **1.2.1.2. Riesgos externos**

- Legales (legislación local, nacional e internacional)
- Naturales/medioambientales (cambio climático; contaminación; gestión de residuos)
- Políticos
- Financieros (tipos de interés, tipos de cambio, políticas crediticias, fluctuaciones de precios)

- Mercados (nuevos competidores, cambios de hábitos de consumo, etc.)
- Macroeconómicos
- Demográficos (tasa de crecimiento de la población, envejecimiento relativo, políticas migratorias, emigración) (Mantilla, 2013).

### **1.2.1.3. Riesgos de auditoria**

El riesgo de auditoria, consiste en el riesgo de que el auditor emita una opinión de auditoría inadecuada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada de manera que su grado de error es significativo (Santillán, 2012).

El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Detección
- Riesgo de Control

### **1.2.1.4. Riesgo inherente**

El riesgo inherente se refiere a la susceptibilidad de que las transacciones, saldos contables o información financiera contengan incorrecciones materiales, ya sea ésta individual o en conjunto con otras incorrecciones, previo a la evaluación del sistema de control interno.

Existen organizaciones que se someten a este tipo de riesgo en ausencia de sus acciones por parte de la administración para reducir o evadir la probabilidad de ocurrencia (Santillán, 2012).

### **1.2.1.5. Riesgo de control**

El riesgo de control es el proceso en el cual se evalúa la efectividad de los procesos de acuerdo al diseño del sistema de control interno establecidos por parte de la dirección y las circunstancias que éste sistema represente ya sea adecuado o no para la prevención o detección oportuna de irregularidades de importancia relativa sobre un tipo de transacción o saldo contable (Alba Rocío Carvajal, 2015).

Las Normas Internacionales de Auditoría establecen las condiciones bajo las cuales el auditor debe, o puede elegir realizar pruebas sobre la eficacia operativa de los controles para determinar la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos sustantivos a aplicar. En consecuencia, siempre existirá algún riesgo de control que debe ser evaluado mediante procedimientos de auditoría de acuerdo al giro del negocio (Alba Rocío Carvajal, 2015).

### **1.2.1.6. Riesgo de detección**

El riesgo de detección está relacionado con la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditoría que el auditor determine con el fin de reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. En este tipo de riesgo siempre existirá un nivel de riesgo de detección debido a que no puede eliminarse por las limitaciones inherentes que se presentan en la auditoría. Por lo tanto, es función de la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor (Alba Rocío Carvajal, 2015).

Los puntos clave para conllevar un trabajo adecuado se basa en la planificación y la asignación adecuada del personal al equipo de encargo y la supervisión del trabajo de auditoría realizado contribuye a mejorar la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación de manera que reducen la posibilidad de que se presentes riesgos materiales (Estupiñán Gaitán, 2006).

### **1.3. C.O.S.O**

La práctica con mayor aplicación y reconocida mundialmente por su nivel de efectividad en el proceso de implantación es el modelo COSO publicado por el Comité de la Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway en 1992.

Su enfoque es adaptable para organizaciones grandes y pequeñas, independientemente del sector al que pertenezcan ya sea público, privado, empresas que cotizan en bolsa, organizaciones no gubernamentales, organismos sin fines de lucro, etc (Santillán, 2012).

El objetivo principal del modelo COSO se define en el marco conceptual en la cual se integran varias definiciones del control interno tomándolo como una guía estándar necesaria al momento de su aplicación y evaluación de controles efectivos para generar información financiera razonable basándose en los principios éticos en los negocios y la alta administración (Santillán, 2012).

#### **1.3.1. Origen, antecedentes y evolución**

El Committee of Sponsoring Organizations fue fundada en el año 1985 Y cuenta con el patrocinio de la National Commission on Fraudulent Financial Reporting (conocida como la Treadway Commission) y se encuentra conformado por las cinco mayores asociaciones profesionales de los Estados Unidos:

- American Accounting Association (AAA);
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA);
- Financial Executives International (FEI);
- Institute of Internal Auditors (IIA); y,

- National Association of Accountants, actualmente conocida Como el Institute of Management Accountants (IMA).

El Comité es totalmente independiente de las cinco organizaciones que lo patrocinan e incluye representantes de la industria, contadores públicos, de firmas de inversión y de la Bolsa de Nueva York (NYSE) (Frett, 2004).

La metodología de control interno aplicada a nivel internacional, cabe mencionar que fue adoptada por la IFAC en la primera versión de sus Guías Internacionales de Auditoría, actualmente conocida como las Normas Internacionales de Auditoría, por la INTOSAI (sigla en inglés de Organización Internacional de Entidades Financieras Superiores) y por AIC (Asociación Interamericana de Contabilidad) que la recogió en la X Conferencia Interamericana de Contabilidad en el año de 1972 (Frett, 2004).

En Septiembre de 1992, el Comité presentó la primera versión del Marco Integrado de Control Interno, COSO I, que inicialmente fue publicado para la aplicación en las empresas norteamericanas, sin embargo éste ha sido aplicado a nivel mundial y se lo tiene como referencia para su implementación en organizaciones y reconocido por su efectividad al momento de la evaluación de resultados (Frett, 2004).

La metodología de auditoría de control interno surgió como consecuencia de los requerimientos de la Sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley del 2002 (Estados Unidos), concretados principalmente en el Estándar de Auditoría número 2 de la PCAOB, reemplazado luego por el Estándar de Auditoría número 5 (Santillán, 2012).

En el año 2004, se publicó el estándar Enterprise Risk Management - Integrated Framework (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. (Asociación Española para la Calidad, 2016).

La versión más reciente emitida por el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) fue el 14 de Mayo del 2013 que publicó una Actualización del Marco Integrado del control interno y documentos ilustrativos.

Estas publicaciones cuyo autor es PwC Venezuela (Espiñeira Pacheco y Asociados , 2014) bajo la dirección de COSO incluyen:

- Marco Integrado de control interno: Resumen ejecutivo (Resumen ejecutivo);
- Marco integrado de control interno: Marco y apéndices;
- Herramientas ilustrativas: Evaluar la efectividad de un Marco de control interno; y,
- Control interno en la información financiera externa: Compendio de enfoques y ejemplos.

### **1.3.2. Definición de COSO**

La organización privada conocida como el Committee of Sponsoring Organizations (COSO), tiene el propósito de identificar factores de riesgo que daban como resultado la presentación de información financiera fraudulenta basándose en la ética de los negocios y la aplicación y reestructuración del control interno (Santillán, 2012).

### **1.3.3. Importancia de modelo COSO**

Las empresas cuentan con un marco conceptual definido por COSO que permite estandarizar las practicas para su implementación del sistema de control interno de acuerdo a las necesidades actuales de las organizaciones sin importar su naturaleza y tamaño.

Lo óptimo es que el control interno se convierta en una manera habitual de la organización de esta manera se tiene una referencia tanto para los auditores y el personal en general involucrado (María Alexandra Alvarado, 2011).

#### **1.3.4. Definición de control interno según modelo COSO**

El Informe C.O.S.O. define al control interno como el proceso de evaluación de las operaciones de la organización que están bajo responsabilidad de la alta administración, directivos y personal en general para asegurar y mantener:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Permite el logro de los objetivos empresariales básicos de la organización ya sea que se refiera a rendimiento, rentabilidad y protección de los activos.
- Confiabilidad de la información financiera: Se basa en el control de la elaboración de información financiera confiable.
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas: El control interno es un medio para alcanzar los objetivos planteados por la organización. Para llevar a cabo el control interno, las personal de cada nivel y función tienen la responsabilidad de realizarlo no es suficiente poseer manuales de políticas que no sean cumplidos por parte del personal (Mantilla, 2013).

El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son propias de todos los sistemas de control interno y la efectividad de la herramienta depende de la habilidad de las personas que lo ejecutan. Dichas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones de control pueden ser erróneas. El personal encargado de establecer controles tiene que analizar su relación costo/beneficio. Tal vez un control pueda ser muy eficaz pero el costo de aplicarlo es mayor que el beneficio que reporta y por lo tanto no se justifica implementarlo. Dicho en otras palabras el control interno no es perfecto pero sí útil para reducir los posibles problemas de la organización (Valencia, 2000).

### **1.3.5. Objetivos del modelo COSO**

Los objetivos del modelo Coso son los siguientes:

- i. Aclarar los requerimientos del control interno efectivo;
- ii. Actualización del contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y,
- iii. Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.

La metodología COSO ha incluido en su última versión documentos ilustrativos que incluyen ejemplos enfocados referente a la aplicación del marco de control interno para la información financiera externa, con el propósito de ayudar a las organizaciones en su implementación o evaluación de su sistema de control interno (Frett, 2004).

### **1.3.6. Componentes de control interno según modelo COSO**

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para la evaluación de controles y determinar su efectividad (Internal Control. Integrated Framework. , 2013). Para operar la estructura, también denominado sistema de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Sistemas de información contable.

- Monitoreo de actividades.

### **1.3.6.1 Ambiente de control**

El ambiente de control es el punto clave diseñado por la alta dirección en conjunto con un Auditor Interno para crear un sistema eficiente ya que todo las actividades dependen del entorno en el cual se devuelven las personas, por lo que es fundamental plantear una estructura organizativa efectiva en la cual existan políticas y disposiciones claras para cada funcionario (Fowler Newton, 1984).

Para la consecucion de los mismos se debe tener como base ciertos elementos claves, tales como:

- Asignación de autoridad y responsabilidad de cada miembro para que conozca como su actividad se interrelaciona con otras áreas para lograr el objetivo planteado por la organización.
- Difundir una cultura de organización a través del conocimiento y práctica de los valores éticos enmarcado por la alta dirección y todos los funcionarios, sustentada en su comportamiento personal y su sentido de pertenencia en la organización.
- La direccion debe elaborar mecanismos que monitoreen constantemente las tareas logrando tener constante retroalimentación desde todos los ámbitos de la organización.
- Competencia profesional en la cual se evalúe los niveles de conocimiento y habilidades necesarias para un correcto desempeño en su puesto de trabajo.
- Plan organización estructurado que incluya el cumplimiento de los manuales de procedimiento y reglamento interno de la organización.

- Compromiso a la consecución de objetivos establecidos al igual que su adhesión a las políticas organizacionales.
- Formulación de programas de recompensa que evalúen el rendimiento obtenido por la consecución de metas establecidas.
- Existencia de un Comité de Control que evalúen la efectividad del Control Interno mediante chequeos periódicos del cumplimiento de los objetivos de control y la efectividad de las técnicas utilizadas en su desarrollo realizadas por parte de la Dirección de la Compañía así como por parte de las auditorías internas y externas.

### **1.3.6.2 Evaluación de riesgos**

Una entidad se encuentra propensa a enfrentar distintos tipos de riesgos ya sean internos o externos que tienen que ser evaluados para analizar el impacto que pueden causar en las operaciones del negocio (Estupiñán Gaitán, 2006).

La alta dirección es la encargada de tomar acciones correctivas en el desarrollo del control interno a las distintas áreas en conjunto con el personal que es responsable de las operaciones diarias. A partir de las observaciones dadas, se debe confirmar que el control interno cumple sus objetivos en los distintos niveles vinculados entre sí, minimizando los riesgos y en el caso de existir puntos débiles en el control, identificarlos (Estupiñán Gaitán, 2006).

La evaluación de los riesgos está conformada por la identificación y análisis de riesgos potenciales y se tiene de base para determinar la manera de ocurrencia y los involucrados. Las circunstancias descritas a continuación pueden ser de especial atención por su impacto:

- Cambios en el entorno laboral.
- Reestructuración o reorganización de responsabilidad y sus involucrados.

- Contratación de nuevos empleados o rotación del mismo.
- Fallas en la aplicación de nuevos sistemas y procedimientos.
- Ingreso de nuevos productos o servicios al mercado.
- Cambios en la aplicación de principios contables

Es vital que una organización pueda medir los riesgos y la probabilidad de ocurrencia, se divide al riesgo en las siguientes categorías:

### Gráfico 4: Análisis del Riesgo

**Riesgo = Probabilidad de Amenaza \* Magnitud de Daño**



**Fuente:** Gestión de Riesgo en la Seguridad Informática

**Elaborado por:** Las autoras

- *Riesgo Alto:* De análisis inmediato, y en muchos casos su daño es irreversible para la empresa.
- *Riesgo Medio:* Es posible mitigarlo y su daño es moderado.
- *Riesgo Bajo:* Su análisis es posible siempre y cuando se haya evaluado y solucionado el alto y mediano, y su nivel de impacto es bajo.

Es responsabilidad de la dirección determinar mecanismos de disminución de impactos para continuar como empresa en marcha.

### **1.3.6.3 Actividades de control**

Las actividades de control están compuestas por un conjunto de procedimientos y normas que se toman como punto de referencia para la estructura de un eficaz control interno dentro de la empresa.

Al momento de identificar y evaluar los riesgos se da paso al establecimiento de las actividades que permitan minimizar la probabilidad de la ocurrencia (Franklin, 2007). Es por esto que es óptimo que cada actividad de control sea monitoreada por distintos métodos ya sea por cuestionarios, observación física o revisiones sorpresivas de manera permanente con el objetivo de asegurar el cumplimiento adecuado del control interno y así determinar el grado de efectividad de la actividad o encontrar otra manera alterna de control.

Las actividades de control pueden ser efectuada por terceros ya sea por el Auditor Interno en conjunto con la alta administración para lograr la transparencia necesaria mediante enfoques de controles preventivos o detectivos y autocontrol en la cual la organización está apta de identificar sus debilidades y mitigar riesgos oportunamente ya sea de manera manual o automatizada a través de autorización o aprobaciones, verificación de información o conciliación de saldos, etc (Franklin, 2007).

Las actividades de control se clasifican en:

- Controles preventivos
- Controles detectivos
- Controles correctivos

- Controles manuales o de usuario
  
- Controles automatizados

Existen actividades de control enfocadas con un área específica pero se encuentra interrelacionada con los objetivos y las actividades de otras áreas, de esta manera, se contribuye al logro de información financiera confiable y razonable que puede contribuir al cumplimiento normativo aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado.

#### **1.3.6.4 Información y comunicación**

Este componente de control interno esta enfocado en la recoleccion de informacion y su procesamiento de datos, los cuales están orientados a obtener informes de las operaciones de la entidad y su realidad financiera, basandose en el cumplimiento de sus reglamentos de acuerdo a lo establecido por la alta administracion (Valencia, 2000).

##### **Información**

La entidad debe de contar con sistemas de informacion adecuados en todos los niveles departamentales para combatir los riesgos identificados y evaluados dando paso a una respuesta al riesgo.

El sistema de informacion es diseñado de acuerdo a las necesidades de cada departamento, y es de vital importancia ya que es el medio en el cual se ingresa información, procesan datos y emite informacion financiera razonable. Asi, se ayuda a obtener datos exactos optimizando procesos y reduciendo el tiempo para la respectiva toma de decisiones.

##### **Comunicación**

La comunicación interna debe contar con canales de comunicación adecuados ya que es la manera a través de la cual la organización tiene conocimiento de los hechos, la comunicación debe fluir horizontal y verticalmente en todos los niveles. De esta manera, el personal conoce los objetivos y responsabilidades designadas por la alta dirección para apoyar el funcionamiento del control interno.

La recepción de información externa por parte de clientes, proveedores, organismos de control debe ser manejada de manera adecuada en respuesta a requerimientos.

Por lo tanto, la información debe poseer adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Usualmente la forma de comunicación está establecida en manuales, de manera verbal, correos electrónicos o en los sistemas de información. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

#### **1.3.6.5 Actividades de supervisión y monitoreo**

Este componente de control interno está a cargo de las evaluaciones concurrentes con la finalidad de que el sistema de control interno funcione de la manera correcta.

Los hallazgos del control interno son evaluados basados en criterios establecidos por entes reguladores, y las deficiencias son comunicadas a la alta gerencia y es el punto en el cual parten las acciones correctivas (Franklin, 2007).

En la supervisión es necesario detectar las desviaciones que se presenten en los controles y reportarlos a los responsables, estas son algunas actividades comunes de monitoreo:

- Confirmaciones externas de saldos para corroborar información presentada para verificar exactitud.
- Segregación de funciones disminuye la probabilidad de irregularidades ya que si intervienen varios responsables en un solo proceso.

### **1.3.2. Estructura de control según el informe C.O.S.O**

La estructura organización que debe asumir cada persona, según sus roles establecidos, espera obtener el mas alto rendimiento posible, alcanzando así todas las metas planteadas en la planificación inicial (María Alexandra Alvarado, 2011). Para que esto sea posible, es necesario que la estructura organizativa cumpla con los siguientes aspectos:

- Objetivos verificables, precisos, y realizables.
- Definición clara de derechos, deberes y funciones específicas que deba realizar cada persona.
- Auditar todas las áreas cada determinado tiempo, para verificar cumplimiento de metas.
- Información accesible para todos.

### **1.3.3. Relación: componentes de control interno vs. objetivos del COSO**

Se puede relacionar de manera directa entre los objetivos, que muchas de las empresas son las que se esfuerzan por alcanzar, y los componentes, que representando que se necesita para cumplir dichos objetivos.

El componente de Información y comunicación es necesario para cumplir las tres categorías de objetivos de la siguiente manera:

- Gestionar las operaciones eficazmente
- Preparacion de informacion financiera fiable
- Determinacion del cumplimiento de las leyes aplicables.

## **1.4. Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son un derecho exigible originado por la ventas de bienes o servicios y representan el crédito que otorga la empresa sin mas garantía que la promesa de pago en un plazo determinado.

En el ambito de los negocios, crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios (Maria Jose Arcas, 2003).

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Existe el crédito siempre que existe un contrato a término verbal o escrito; esto es, un contrato que emita una obligacion cuya ejecucion sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su aceptación jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligacion de pagar, y por otra, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago (Maria Jose Arcas, 2003).

### **1.4.1. Importancia del crédito**

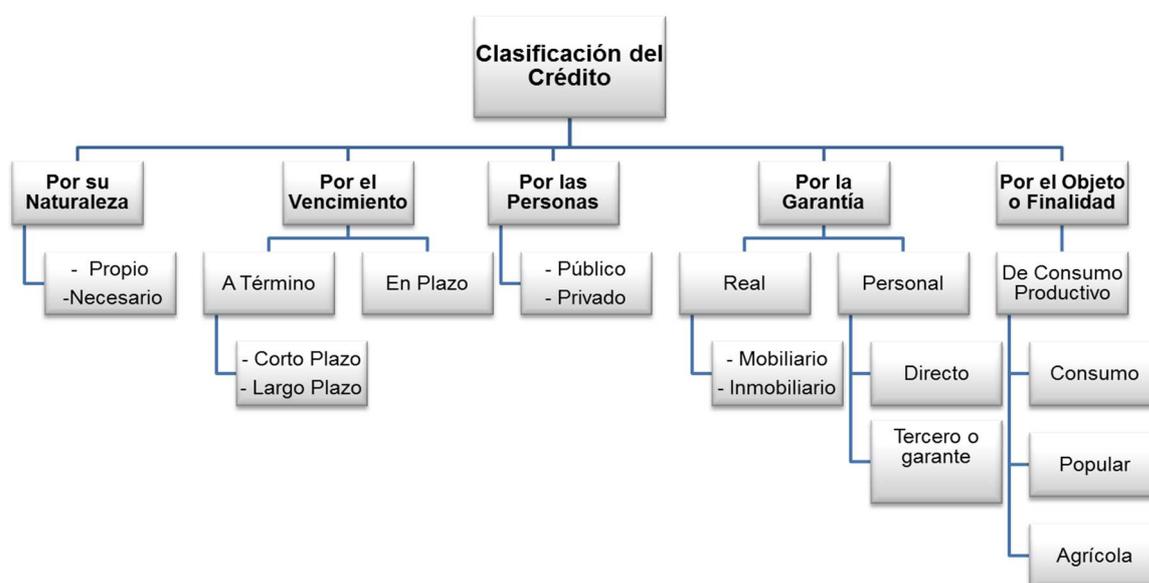
El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresa y en la actualidad es de gran importancia para la economía ya que su adecuada utilización permita gozar de los siguientes beneficios:

- Aumento de volúmenes de venta ya que acelera la producción y aumenta la distribución de productos o servicios.
- Mayor consumo ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes o servicios que no se puede pagar al contado (Franklin, 2007).

### 1.4.2. Tipos de crédito

Su administración forma parte del área financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros (Franklin, 2007).

**Gráfico 5: Clasificación del Crédito**



**Fuente:** López Domínguez, Ignacio

**Elaborado por:** Las autoras

### **1.4.3. Importancia de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se denomina como uno de los activos corrientes mas importantes de la actividad económica, considerado un activo líquido ya que representa la cantidad de dinero que es igual al capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes.

La rotacion de esta cantidad es vital para la estabilidad de la empresa. En la mayoría de empresas se realizan frecuentes pruebas para determinar el manejo adecuado de esta cuenta. El objetivo es convertirlas en efectivo y medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar (Valencia, 2000).

### **1.4.4. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se clasifican según su origen, a cargo de clientes o empleados u otros deudores, separados de acuerdo a su naturaleza del crédito los que sean los que provengan de ventas y los que tengan otro origen.

Al mismo tiempo se pueden clasificar según su disponibilidad ya sea a corto plazo que es periodo comprendido por un año, y a largo plazo cuando es por mas de un año (Franklin, 2007).

### **1.4.5. Registro de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.

Usualmente, cuando una empresa entrega una mercadería a crédito, genera una factura que entrega al cliente, que debe cancelarla en un período de tiempo especificado. En empresas de servicios como telefonía, gas natural, electricidad, la empresa otorga un servicio por un período de tiempo, al finalizar el mismo se genera una factura que indica el consumo y la fecha de vencimiento de la misma. En ciertos

casos, también se indica el interés que se cobrará en caso de no abonar la factura luego de la fecha de vencimiento. Cada sector económico suele tener prácticas estandarizadas con respecto a los plazos y formas de entrega. Las empresas pueden realizar acuerdos personalizados con grandes clientes (Anzil, 2012).

#### **1.4.6. Gestión de cobranzas**

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de [volver a prestar]; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso (International headquarters, 2008).

#### **1.4.7. Deterioro de cartera**

Según las normas contables, el deterioro de cartera se trata de las pérdidas económicas financieras, que pudiera tener alguna compañía, y la capacidad para detectarlo inmediate. Toda prueba, o evidencia, que permita detectar el porque de aquella perdida, debe ser registrado, con el fin de su analisis posterior (Sanchez, 2006).

Este término es utilizado para referirse a la pérdida de valor económico, que sufre un activo; Si lo se ve desde una perspectiva de riesgo crediticio, es la probabilidad de que un cliente deudor no pague parte o la totalidad del crédito concedido (Estupiñan, 2012).

Todas las entidades que otorgan crédito o conceden un plazo de crédito por sus facturas comerciales bajo el esquema de las Normas Internacionales de Información Financiera, deben contar con un proceso para administración del riesgo

crediticio, por más sencillo que este sea. Dentro de éste proceso debera incluirse un subproceso que permita identificar pérdidas de manera oportuna (Estupiñan, 2012).

Las siguientes características, corresponden a una situación que podría derivar en un deterioro de cartera; para todas la instituciones es muy importante saber reconocerlas. (Estupiñan, 2012).

1. Morosidad: Es cuando una cuenta se encuentra vencida en el pago, sea esto en el capital o sus interes generados.
2. Problemas financieros del deudor.
3. situación de banca rota del deudor.
4. Refinanciamiento: Se otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación en consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez.
5. Otros: Externalidades cómo comportamientos del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos.

#### **1.4.7.1. Cálculo de deterioro de cartera**

Con el objetivo de detectar, en el caso de que una empresa tuviera problemas de deterioro de cartera, una entidad autorizada evaluará si existe evidencia de deterioro para los activos financieros; en el caso de que esta exista, la entidad podra inmediatamente utilizar una cuenta reguladora provisión por deterioro como contrapartida de la pérdida. En esencia, todas las compañías que aplican las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) deberán contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico (Maria Sonia Barrientos, 2009).

Existen dos formas de medición para el deterioro de activos, medidos al costo o costo amortizado, según se resume a continuación:

1. Para un activo medido al costo amortizado, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros y el valor presente de los flujos de caja futuros estimados descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero (Maria Sonia Barrientos, 2009).

2. Para un activo medido al costo, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el precio de venta estimado que se recibiría por el activo en caso de venta en la fecha de cierre de los estados financieros (Maria Sonia Barrientos, 2009).

Bajo la normativa planteada existen las siguientes variables que tendrán que ser observadas para poder realizar la medición anterior:

- Plazo estimado de recuperación.
- Tasa de interés de mercado para los activos medidos al costo.

#### **1.4.8. NIC 18: Reconocimiento de ingresos**

La NIC 18 respecto de reconocimientos de ingresos vigentes hasta el año 2017, deben ser utilizadas por las empresas, al momento de contabilizar ingresos de actividades procedentes de las siguientes transacciones:

- a) venta de bienes;
- b) prestación de servicios; y
- c) el uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías y dividendos.

La medición de los ingresos de actividades ordinarias debe hacerse utilizando el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de los mismos (Nostrum, 2010).

El importe de los ingresos de actividades ordinarias derivados de una transacción se determina, normalmente, por acuerdo entre la entidad y el vendedor o usuario del activo. Se medirán al valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, teniendo en cuenta el importe de cualquier descuento, bonificación o rebaja comercial que la entidad pueda otorgar (Nostrum, 2010).

Una entidad revelará:

- a) las políticas contables adoptadas para el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias, incluyendo los métodos utilizados para determinar el grado de realización de las operaciones de prestación de servicios;
- b) la cuantía de cada categoría significativa de ingresos de actividades ordinarias, reconocida durante el periodo, con indicación expresa de los ingresos de actividades ordinarias procedentes de:
  - (i) venta de bienes;
  - (ii) la prestación de servicios;
  - (iii) intereses;
  - (iv) regalías;
  - (v) dividendos; y
- b) el importe de los ingresos de actividades ordinarias producidos por intercambios de bienes o servicios incluidos en cada una de las categorías anteriores de ingresos de actividades ordinarias.

### **1.4.9. Norma Internacional de Información Financiera No. 9: Instrumentos financieros**

Para cuentas por cobrar comerciales, activos del contrato y cuentas por cobrar por arrendamientos a los que una entidad aplica el párrafo 5.5.15 de la NIIF 9, la información proporcionada de acuerdo con el párrafo 35M puede basarse en una matriz de provisiones (véase el párrafo B5.5.35 de la NIIF 9). (Niif 9, 2014)

#### **Parrafo: 5.5.15**

A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para:

- a) cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que:
  - no contienen un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo con la NIIF 15; o
  - contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos. (Niif 9, 2014)

### **Parrafo: 35M**

Para permitir a los usuarios de los estados financieros evaluar la exposición al riesgo crediticio de una entidad y comprender sus concentraciones de riesgo crediticio significativas, una entidad revelará, por grados en la calificación de riesgo crediticio, el importe en libros bruto de los activos financieros y la exposición al riesgo crediticio sobre compromisos de préstamo y contratos de garantía financiera. Esta información se proporcionará de forma separada por instrumentos financieros:

- a) para los que las correcciones de valor por pérdidas se miden por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas para 12 meses;
- b) para los que las correcciones de valor por pérdidas se miden por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo:
  - instrumentos financieros para los que se ha incrementado el riesgo crediticio de forma significativa desde el reconocimiento inicial pero que no son activos financieros con deterioro crediticio;
  - activos financieros que tienen deterioro crediticio en la fecha de presentación (pero que no tienen deterioro crediticio comprado u originado); y
  - cuentas por cobrar comerciales, activos del contrato o cuentas por cobrar por arrendamientos para los que las correcciones de valor por pérdidas se miden de acuerdo con el párrafo 5.5.15 de la NIIF 9.
- c) Que son activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados. (Niif 9, 2014)

**Parrafo: B5.5.35**

Una entidad puede utilizar soluciones prácticas para medir las pérdidas crediticias esperadas si son congruentes con los principios del párrafo 5.5.17.

Un ejemplo, de una solución práctica es el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas sobre cuentas por cobrar comerciales utilizando una matriz de provisiones. La entidad utilizaría su experiencia de pérdidas crediticias histórica (ajustada como proceda de acuerdo con los párrafos B5.5.51 y B5.5.52) para cuentas por cobrar comerciales para estimar las pérdidas crediticias de 12 meses o las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo sobre los activos financieros según corresponda. Una matriz de provisiones puede, por ejemplo, especificar tasas de provisiones dependiendo del número de días que una cuenta comercial por cobrar está en mora (por ejemplo, 1 por ciento si no está en mora, 2 por ciento si lo está por menos de 30 días, 3 por ciento si lo está por más de 30 días pero menos de 90 días, 20 por ciento si está en mora entre 90 y 180 días etc.). En función de la diversidad de su base de clientes, la entidad utilizaría las agrupaciones apropiadas si su experiencia de pérdidas crediticias históricas muestra patrones de pérdidas diferentes significativas para distintos segmentos de clientes. Ejemplos de criterios que pueden utilizarse para agrupar activos incluyen región geográfica, tipo de producto, calificación del cliente, garantía colateral o seguro de crédito comercial y tipo de cliente (tal como mayorista o minorista). (Niif 9, 2014)

## **CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**

### **2.1. Aspectos generales**

En este capítulo se desarrollará el conocimiento del negocio de la compañía donde se detallara la historia, aspectos internos, externos y los principales procesos para así conocer la situación actual del sistema de control interno en el proceso de ventas – cuentas por cobrar.

#### **2.1.1. Historia de la empresa**

REPCAR S.A. pertenece al Grupo Rodas de procedencia Ecuatoriana que Importa y comercializa al por mayor repuestos para Buses y camiones con marcas reconocidas a nivel mundial. Cuenta con un amplio catálogo de productos. El grupo Rodas se encuentra entre los distribuidores más importantes de la gama de repuestos a nivel Nacional.

La compañía REPCAR S.A. constituida el 23 de noviembre de 2011, inició sus operaciones el 1 de enero de 2012, se dedica a la compra y venta al por menor y mayor de repuestos para buses y camiones en la ciudad de Guayaquil; cuenta con dos sucursales; una está ubicada al sur de Guayaquil y la otra en el Cantón Durán. La compañía comercializa sus productos en todo el país y tiene alrededor de 500 clientes.

REPCAR S.A. es la filial que comercializa repuestos sus principales productos son; block motor, retenes, cabezote, filtro, camisa motor, lana de camisa, anillo, plato, kit, brida, bomba de agua, cruceta y tuerca. Para distinto tipos de buses y camiones como Mercedes Benz, Volkswagen, Scania, Freightliner, Sprinter.

La compañía durante el año 2015, decidió abrir una nueva sucursal, ubicada en la entrada de la ocho en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, la sucursal en la actualidad ya no se encuentra en funcionamiento por motivo que no tuvo acogida en

el mercado del sector por mala ubicación en relación al mercado objetivo de clientes potenciales de la empresa.

En el año 2015, la compañía amplía su portafolio de productos importando desde Turquía, producto como Tambores de la marca Eker e Hino para distinto tipo de buses y camiones. En la actualidad los productos antes mencionados ya se encuentran en los tres puntos de venta.

## **2.2. Filosofía empresarial**

### **2.2.1. Misión y visión de la empresa**

#### Misión de la Empresa:

La compañía es una empresa sólida, dedicada a la distribución de buses y camiones con la mejor calidad y precios con el único fin de satisfacer eficientemente al consumidor. La empresa cuenta además, con una amplia gama de marcas que son equipo original las cuales poseen un variado portafolio de productos.

#### Visión de la Empresa:

La empresa espera en el largo plazo, ser reconocida como líder en distribución de repuestos en el mercado ecuatoriano, garantizando un excelente servicio con altos estándares de calidad, logrando ser la mejor opción para sus clientes, con el objetivo de alcanzar la excelencia para beneficio de la compañía.

## 2.2.2. Valores de la empresa

REPCAR S.A. cuentan con los siguientes valores institucionales:

**Clientes:** la parte fundamental para nuestros trabajadores es la satisfacción de los clientes a través de los productos de altos estándares de calidad.

**Respeto:** Respetamos a todas las personas que tienen vínculo con la compañía desde los colaboradores hasta nuestros clientes, con el buen trato. Además cuidamos la integridad de las personas que interactuamos.

**Responsabilidad:** somos responsables al momento que surge inconvenientes, tener respuestas inmediatas antes las expectativas y demandas sociales.

## 2.2.3. Objetivos organizacionales

Los objetivos organizacionales de la compañía REPCAR, encargada de venta de repuestos se detalla a continuación:

- Ser una empresa reconocida a nivel Nacional en el área de repuestos.
- Ofrecer productos con altos estándares de calidad y de buen precio.
- Aumentar los ingresos por ventas.
- Obtener una mayor utilidad.

## 2.3. FODA de la empresa

La administración de la empresa REPCAR S.A. ha identificado las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización las cuales se presentan a continuación.

### Fortalezas:

- La compañía está en una adecuada ubicación donde es fácilmente accesible a sus principales clientes.

- La compañía realiza campañas promocionales donde se obsequia merchandising.
- La compañía cuenta con el servicio de entrega de puerta a puerta y distribución de marcas de repuestos originales que garantizan el rendimiento de los vehículos.

### **Oportunidades:**

- Crecer económicamente mediante la Importación de piezas y partes no fabricadas localmente.
- En la actualidad la población está creciendo con lo que respecta en la adquisición de buses y camiones, se prefiere un producto original.
- La compañía cuenta con trabajadores que se encuentra comprometidos.

### **Debilidades:**

- La compañía cuenta con precios elevados ya que no se importan todos los productos.
- No existe una adecuada segregación de funciones.
- Falta de estabilidad en el área administrativa producto de la alta rotación del personal en esta área.

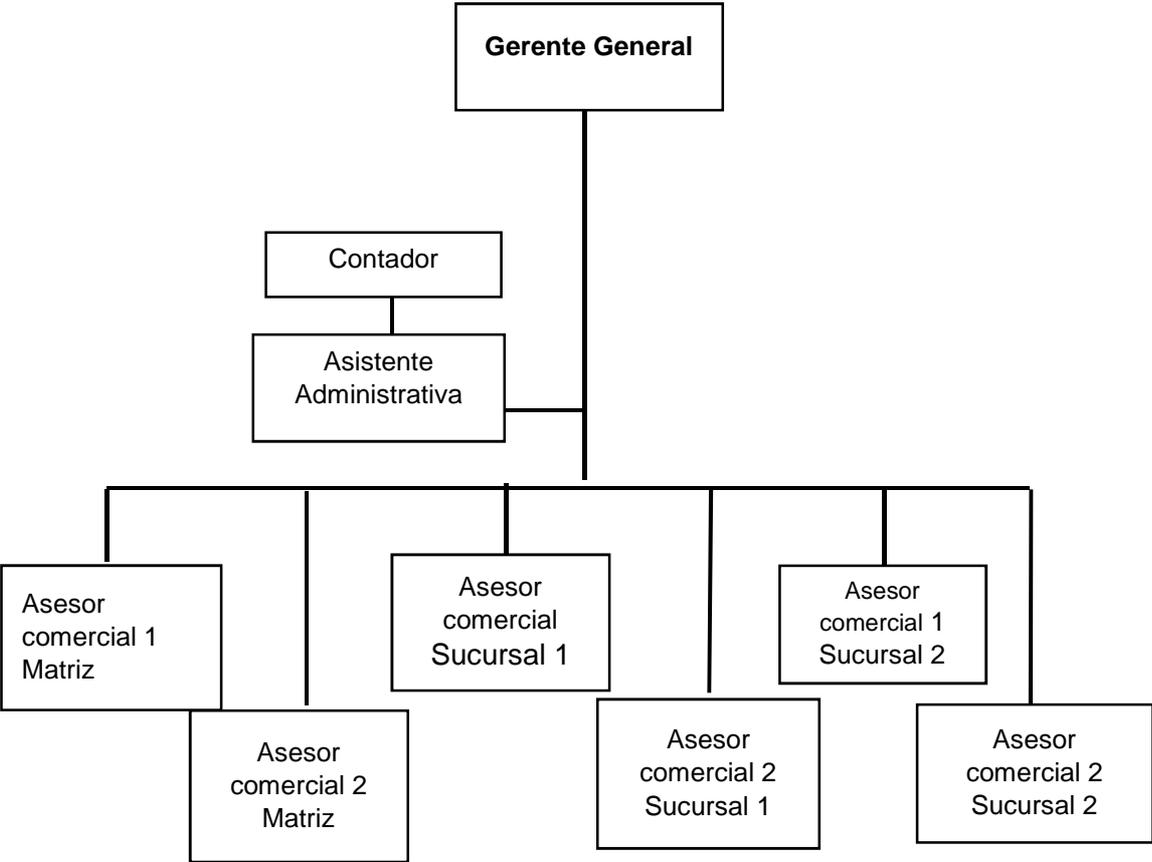
### **Amenazas:**

- Aumento constante de los precios de los productos de la inflación local.
- Ahorro al momento de contratar personal ocasiona que se contraten personal no calificado.
- Principales competidores brindan servicios especializados y tienen un nivel económico alto.

## 2.4. Organigrama

A continuación se presenta el organigrama de la compañía REPCAR S.A, compañía sobre la cual se desarrolla el presente trabajo de investigación.

**Gráfico 6: Organigrama de REPCAR S.A.**



**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

## 2.5. Descripción del mercado

La compañía se desenvuelve en un mercado competitivo y el juego de la competencia es libre. El mercado competitivo ofrece ventajas como: precios reducidos, mejor calidad, mayor elección, etc. A continuación, se presenta un detalle de los principales competidores en la Ciudad de Guayaquil.

**Gráfico 7: Análisis del mercado- Porcentaje de participación**

COMPETIDORES	ENTORNO COMPETITIVO	%
<b>Motor Partes y Piezas</b>		
IMPORMAVIZ		45,34%
CARLOS JACKE		23,45%
JOSE DELGADO		17,34%
OTROS		13,87%
<b>Sistema de Combustible y Turbos</b>		
IMPORMAVIZ		43,56%
CARLOS JACKE		34,29%
JOSE DELGADO		12,76%
OTROS		9,39%
<b>Sistema de Embrague</b>		
IMPORMAVIZ		53,53%
SECOHI		27,44%
JOSE DELGADO		12,73%
OTROS		6,30%
<b>Sistema de Caja de Cambio</b>		
IMPORMAVIZ		54,35%
SECOHI		21,42%
JOSE DELGADO		13,72%
OTROS		10,51%
<b>Sistema de Ejes y Suspensión</b>		
IMPORMAVIZ		61,81%
JOSE DELGADO		23,47%
OTROS		14,72%

<b>Sistema Eléctrico y Electrónico</b>		
CARLOS JACKE		65,42%
OTROS		34,58%
<b>Misceláneos</b>		
IMPORMAVIZ		74,35%
OTROS		25,65%

**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

En el análisis de mercado se puede deducir que el mayor competidor de la compañía es Impormaviz CIA LTDA, los productos son preferidos según precios y calidad.

### 2.5.1. Características internas

Las ventas en REPCAR S.A. se encuentran segmentada de la siguiente manera:

**Tabla 1: Análisis de la familia de Productos**

<b>Familia de Productos</b>	<b>%</b>
<b>Motor Partes y Piezas</b>	
Filtros de aceite	18%
Block Completo	7%
Crucetas de Cardan	6%
<b>Total</b>	<b>31%</b>
<b>Sistema de Combustible y Turbos</b>	
Alternadores	15%
Bombas rotativas	6%
<b>Total</b>	<b>21%</b>
<b>Sistema de Embrague</b>	

Plato	10%
Disco	8%
<b>Total</b>	<b>18%</b>
<b>Sistema de Caja de Cambio</b>	
Volante de Motor.	9%
Piñones	5%
Cabezote de motor	2%
<b>Total</b>	<b>16%</b>
<b>Sistema de Ejes y Suspensión</b>	6%
<b>Sistema Eléctrico y Electrónico</b>	4%
<b>Misceláneos</b>	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

El análisis de la familia de productos esta dado por las clases de sistemas de repuestos, preferidos por precios, calidad y según la necesidad del cliente. En la seccion de mercado de Motor, partes y piezas (31% del total de las ventas), Sistema de Combustible y Turbos (21% del total de las ventas, Sistema de Embrague (18%), Sistema de Caja de Cambio (16%), son los mas importantes en cuanto a venta de la empresa.

**Tabla 2: Comparativo de ventas años 2012 al 2015**

<b>AÑO</b>	<b>VENTAS NETAS</b>	<b>% VENTAS</b>
2012	\$ 595,078.57	20%
2013	\$ 713,822.00	24%
2014	\$ 681,605.51	23%
2015	\$ 983,980.51	33%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2,974,486.59</b>	<b>100%</b>

Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

**Gráfico 8: Estadística de Ventas Años 2012 al 2015**



**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

Analizando las ventas de los años 2012, 2013, 2014 y 2015 se puede observar que existe una variación, que tiende a la baja, se puede llegar a la conclusión que esta tendencia se da por el incremento de los aranceles lo que ocasiona que haya menos importaciones y escasez de repuestos. En la actualidad los costos de los repuestos están elevados y los consumidores prefieren réplicas ya que las tarifas de transporte público son insuficientes y no compensa.

## **2.5.2. Productos ofertados**

Se ofertan repuestos para buses y camiones según por marcas:

### **FAMILIAS DE PRODUCTOS**

#### **Motor Partes y Piezas:**

Los distintos productos ofertados en la familia de partes y piezas, se detallan a continuación:

- Camisa de motor.
- Pistón de motor y compresor.
- Rines de motor y compresor.
- Brazo bielas y bancada.
- Radiadores e intercooler.
- Turbos de motor.
- Filtros de aceite, aire, combustible.
- Válvulas, guías y asientos.
- Empaques de motor.
- Crujetas de Cardan.
- Rulimanes de Cardan.
- Turbos convencionales.
- Turbos con turbina de titanio.
- Embragues viscosos.
- Ventilador de motor.
- Blocks.
- 3/4 motor.
- Culatas de motor.
- Bomba de aceite.

### Gráfico 9: Productos ofertados al mercado - Motor Partes y Piezas



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

### Sistema de Refrigeración:

Los distintos productos ofertados en la familia de sistemas de refrigeración, se detallan a continuación:

- Radiadores de Agua.
- Radiadores Intercooler.
- Radiadores de Aceite.
- Radiadores Industriales.
- Radiadores de agua.
- Radiadores Intercooler.
- Radiadores de aceite.
- Radiadores industriales.
- Viscosos de embrague, ventilador y tolva.
- Embragues de ventilador FTL.
- Kit Reparación FTL.
- Válvulas termostáticas.

- Interruptores de Temperatura y Aceite.

- Anillos Termostáticos.

### Gráfico 10: Productos ofertados al mercado - Sistema de Refrigeración



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

### Sistema de Combustible y Turbos:

Los distintos productos ofertados en la familia de combustible y turbos, se detallan a continuación:

- Sistema de Inyección
- Cool ring
- Bombas UPC
- Bombas rotativas
- Alternadores
- Motores de Arranque
- Motores de plumas
- Interruptores

## Gráfico 11: Productos ofertados al mercado - Sistema de Combustible y Turbos



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

### Sistema de Embrague:

Los distintos productos ofertados en la familia de sistema de embrague, se detallan a continuación:

- Embrague.
- Plato.
- Disco.
- Rodamientos en general.
- Templador de motor y poleas.
- Bombas de dirección.

## Gráfico 12: Productos ofertados al mercado - Sistema de Embrague



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autora

### **Sistema de Caja de Cambio:**

Los distintos productos ofertados en la familia de sistema de caja de cambio, se detallan a continuación:

- Volante de Motor.
- Piñones.
- Distribución, Caja de Cambio.
- Corona, Satélite, Planetario.
- Ejes de Rueda, Floreros y Anillos.
- Cabezote de motor.
- Piñones de caja de cambio.
- Partes diferenciales.
- Cárrteres de diferencial.
- Bridas de acoplamiento.
- Caja de cambio automática.
- Caja de cambio mecánica.
- Caja de dirección.
- Bombas de dirección.
- Rulimanes de cardan.
- Partes de cardan.
- Crucetas de cardan.
- Cruceta de caja de cambio.
- Crucetas de dirección.

### **Gráfico 13: Productos ofertados al mercado - Sistema de Caja de Cambio**



**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

### **Sistema de Ejes y Suspensión:**

Los distintos productos ofertados en la familia de sistema de ejes y suspensión, se detallan a continuación:

- Misceláneos Alemania.
- Partes de suspensión ejes.
- Diferenciales y cabinas.
- Suspensión y dirección.
- Amortiguadores.
- Frenos.
- Crucetas.
- Transmisión.
- Sistema Neumático.
- Sistema de Ejes.
- Corona, satélite, planetario, ejes de rueda, floreros, anillos.

### Gráfico 14: Productos ofertados al mercado - Sistema de Ejes y Suspensión



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

### Sistema de Frenos:

Los distintos productos ofertados en la familia de sistema de frenos, se detallan a continuación:

- Compresor.
- Válvulas.
- Filtro secador.
- Servo embrague.
- Rache.
- Válvulas de Americano.
- Tambores.
- Disco de freno.
- Manzana.
- Cilindros de embrague.
- Cilindros auxiliares.
- Reparaciones.
- Terminales.
- Pastillas de freno.
- Discos de freno.
- Raches de freno.
- Kit de reparaciones.
- Reparaciones y partes de mordazas.
- Cilindro de Aceleración.
- Cilindro de Freno Motor.

## Gráfico 15: Productos ofertados al mercado - Sistema de Frenos



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

## Sistema Eléctrico y Electrónico:

Los distintos productos ofertados en la familia de sistema eléctrico y electrónico, se detallan a continuación:

- Motores de arranque.
- Alternadores.
- Kit de reparación.
- Sistema de Inyección.
- Cool ring.
- Bombas UPC.
- Bombas rotativas.
- Alternadores.
- Motores de Arranque.
- Motores de plumas.

## Gráfico 16: Productos ofertados al mercado - Sistema Eléctrico y Electrónico



Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

## **Misceláneos:**

Los distintos productos ofertados en la familia de misceláneos, se detallan a continuación:

- Misceláneos Alemania.
- Partes de suspensión ejes.
- Diferenciales y cabinas.
- Boquillas de inyectores.
- Soportes del Dual.
- Bancada del Dual.
- Horquilla del Dual.
- Piñones del florero del Dual.
- Rodamientos de la horquilla.
- Embrague G60.

### **Gráfico 17: Productos ofertados al mercado – Misceláneos**



**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 3: Saldo de Inventario de Enero del 2015 a Diciembre 2015**

AGENCIAS	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
	STOCK	%								
MATRIZ	\$ 132.397,02	47,28%	\$ 124.086,35	47,76%	\$ 113.037,87	48,08%	\$ 107.510,46	47,48%	\$ 135.534,22	55,61%
DURAN	\$ 83.658,28	29,88%	\$ 75.567,05	29,09%	\$ 68.964,70	29,34%	\$ 67.628,39	29,87%	\$ 64.241,73	26,36%
GOMEZ RENDON	\$ 63.945,17	22,84%	\$ 60.160,75	23,16%	\$ 53.086,66	22,58%	\$ 51.297,24	22,65%	\$ 43.942,22	18,03%
ENTRADA DE LA 8										
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 280.000,47</b>		<b>\$ 259.814,15</b>		<b>\$ 235.089,23</b>		<b>\$ 226.436,09</b>		<b>\$ 243.718,17</b>	

JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
STOCK	%	STOCK	%	STOCK	%								
\$		\$		\$		\$		\$		\$		\$	
144.198,99	53,96%	117.120,99	46,92%	124.202,25	48,91%	113.916,81	47,43%	118.773,46	42,99%	\$ 121.134,24	42,83%	124.483,66	43,03%
\$		\$		\$		\$		\$		\$		\$	
\$ 73.073,41	27,34%	60.655,01	24,30%	\$ 60.252,79	23,73%	\$ 64.442,43	26,83%	\$ 77.624,05	28,10%	\$ 78.456,54	27,74%	78.543,05	27,15%
\$		\$		\$		\$		\$		\$		\$	
\$ 49.958,18	18,69%	50.199,93	20,11%	\$ 48.487,93	19,09%	\$ 41.206,24	17,16%	\$ 53.971,04	19,54%	\$ 55.342,57	19,57%	56.751,45	19,62%
\$		\$		\$		\$		\$		\$		\$	
		21.645,82	8,67%	\$ 20.989,61	8,27%	\$ 20.621,91	8,59%	\$ 25.896,29	9,37%	\$ 27.896,29	9,86%	29.487,43	10,19%
\$		\$		\$		\$		\$		\$		\$	
<b>267.230,58</b>		<b>249.621,75</b>		<b>253.932,58</b>		<b>240.187,39</b>		<b>276.264,84</b>		<b>\$ 282.829,64</b>		<b>289.265,59</b>	

Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

El saldo de inventario de enero a diciembre del 2015, se ha realizado un estudio por agencias y por mes, dando como resultado que al finalizar el año matriz cuenta con un stock del 43.03%, Agencia 1 Durán un 27,15%, Agencia 2 Gómez Rendón 19,62% y la Agencia 3 de la Entrada de la ocho representa un 10,19

## 2.6. Composición de clientes

La compañía cuenta con tres tipos de clientes:

- Los Distribuidores.
- Los talleres mecánicos.
- Consumidores Finales

Según estos tipos de clientes, se mencionan los principales por tipo y porcentajes relacionados con las ventas del año 2015, fueron de US\$ 692,980.51.

**Tabla 4: Principales clientes - Clasificación de ventas por cliente**

No	Grupo de clientes	Tipo de clientes	% Part
1	CLIENTE NO RECURRENTE	Consumidor Final	30%
2	STARMOTORS S.A.	Taller Mecánico	17%
3	IMPORTADORA JOSE RODAS S.A.	Distribuidora	16%
4	MAREROCORP S.A.	Distribuidora	8%
5	COMPAÑIA CUENCANA S.A	Taller Mecánico	7%
6	VICTOR MERCHAN SUAREZ	Consumidor Final	6%
7	ARIAS MONGE JORGE LUIS	Consumidor Final	5%
8	LANCOMTRI S.A.	Taller Mecánico	3%
9	SVF ECUADOR S.A.	Taller Mecánico	2%
10	MERCIAUTO S.A. MOTORES Y REPUESTOS MEMOREK	Distribuidora	2%
11	S.A.	Distribuidora	2%
12	SUDACAM CIA. LTDA.	Taller Mecánico	1%

**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

El cliente más importante de la compañía se agrupa como clientes no recurrentes (ventas una sola vez y/o por primera vez). Durante el año 2015, se vendió aproximadamente \$ 221,557.80 se da este tipo de ventas ya que la compañía

se dedica a la venta al por menor y los clientes no son habituales, y a su vez no se encuentran en el catálogo. Este tipo de venta tienen un monto mínimo de \$1 hasta máximo \$ 4,500, estas ventas su forma de pago es en efectivo por lo que el monto máximo de compra no es alta. Durante el año se dio 6.373 transacciones como clientes no recurrentes. A continuación se detalla los principales clientes:

**Tabla 5: Principales clientes identificados como No Recurrentes**

No	Cliente	Tipo de cliente
1	ARIAS MONGE JORGE LUIS	Cliente no recurrente
2	CARLOS VELASTEGUI ALMEIDA	Cliente no recurrente
3	EMPRESA PESQUERA POLAR S.A.	Cliente no recurrente
4	MIRIAM JACQUELINE VILLALBA TENEDA	Cliente no recurrente
5	JOSE FRANCISCO VENEGAS MARTINEZ	Cliente no recurrente

**Fuente:** REPCAR S.A.

**Elaborado por:** Las autoras

## 2.7. Principales proveedores

Como se puede observar el mayor abastecedor de productos pertenece a un grupo de empresas que son empresas relacionadas a la compañía. A continuación se podrá observar en detalle.

**Tabla 6: Principales Proveedores – Clasificación de proveedores por compra**

No	Nombre del Proveedor	Concepto	Tipo	US\$	%
1	IMPORTADORA JOSE RODAS S.A.	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	240.452	62%
2	IMPORMAVIZ CIA. LTDA.	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	58.450	15%
3	ECUAPECAS S.A.	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	33.640	9%

4	SECOHI CIA LTDA.	Compra de repuestos para Sprinter y Mercedes Benz	Local	22.540	6%
5	DISTRIBUIDORA GARZON S.A.	Compra de repuestos para Sprinter	Local	12.584	3%
6	TECNOVA S.A	Compra de repuestos para sistemas electricos y electrónicos	Local	7.592	2%
7	AUTOLIDER S.A.	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	4.714	1%
8	IMPEDI CIA. LTDA.	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	3.258	1%
9	WAY S.A. COMERCIALIZADORA SER	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	2.980	1%
10	PORRAS S.A. IMPORTADORA VINICIO	Compra de repuestos de todo tipo de marca	Local	2.720	1%

Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 7: Estadística de compras**

AGENCIAS	AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015	
	COMPRAS	%	COMPRAS	%	COMPRAS	%
MATRIZ	\$ 174.932,21	44,29%	\$ 102.867,45	41,96%	\$ 137.256,23	36,54%
DURAN	\$ 123.611,87	31,30%	\$ 87.472,96	35,68%	\$ 108.497,41	28,88%
GOMEZ RENDON	\$ 96.386,12	24,41%	\$ 54.826,17	22,36%	\$ 91.004,07	24,23%
ENTRADA DE LA 8					\$ 38.896,09	10,35%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 394.930</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 245.166</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 375.654</b>	<b>100%</b>

Fuente: REPCAR S.A.

Elaborado por: Las autoras

Analizando las compras obtuvimos una variación en el año 2013 \$ 394.930,20, 2014 \$245.166,58 y en el 2015 \$375.653,80, se puede observar que en el año 2013 hubieron mayores compras como resultado a las ventas altas.

## **2.8. Departamentos de la empresa**

**Área / Departamento:** Gerencia

**Cargo:** Gerente General

**Gerencia General:** Es el representante legal de la empresa, Responsable del desempeño de los empleados con el objetivo de llegar a las metas propuestas e incrementar la productividad.

### **Funciones Principales:**

- Implementar un plan estratégico para aumento de las ventas.
- Controlar y revisar el desempeño de los empleados.
- Define las políticas de la compañía.
- Mantener informado al personal de venta, sobre temas relevantes acerca del entorno automotriz.
- Supervisar al personal de venta el servicio al cliente.
- Liderar la gestión comercial de la empresa.

**Área/ Departamento:** Contabilidad

**Cargo:** Contador

**Contador:** Encargado de la elaboración de los estados financieros, aplicando los registros de acuerdo a las NIIF (Normas Internacionales de Información Financieras).

### **Funciones Principales:**

- Preparar los estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Monitorear a la asistente administrativa con las actividades asignadas.
- Realizar la gestión de cobro.

- Aprobar descuentos y créditos asignados a los clientes.
- Elaboración mensual de las declaraciones mensuales al Servicio de Rentas Internas.
- Realizar los trámites municipales.
- Elaboración de Roles de Pago, cálculo de Provisiones, pagos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Área/ Departamento:** Administrativo

**Cargo:** Asistente Administrativo

**Asistente Administrativa:** responsable del registro contable y custodio del dinero.

**Funciones Principales:**

- Registro contable de las transacciones.
- Gestión de cobranza.
- Realizar transferencia de inventario.
- Realizar los depósitos bancarios.
- Elaboración de las conciliaciones bancaria.
- Ingreso de caja chica.
- Realizar actualizaciones de precios de los productos.
- Archivo de la documentación.
- Generación de pago a proveedores.

**Área/ Departamento:** Ventas

**Cargo:** Asesor Comercial

**Asesor Comercial:** es el encargado de gestionar las ventas, conociendo los productos que ofrece la compañía.

**Funciones Principales:**

- Gestionar las ventas de los productos de la compañía.
- Encargado de realizar los documentos de traslado de mercadería.
- Visitar a todos los clientes (activos y/o potenciales) de acuerdo a la zona o cartera establecida.

- Gestión de Cobranza.

## **2.9. Descripción de los principales procesos de la empresa**

### **2.9.1. Proceso de Crédito**

El área contable es el departamento encargado de asignar los créditos a los clientes, a continuación los requisitos que es necesario para la asignación de crédito:

- Entregar la solicitud de crédito, contiene la siguiente información: Información general (Datos personales), información tributaria y para DINARDAP (La Dirección de Seguridad Informática de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos), detalle de vehículos, detalle de propiedades, referencias personales y comerciales.
- Entregar pagaré, firmarlo por el 130% más del monto del crédito asignado, es decir, si el crédito es \$1,000 el Pagaré será firmado por \$ 2,300 si es casado se debe adjuntar copias a color del cónyuge.
- Copia del Registro Único del Contribuyente
- Copia a color de la cédula de identidad y certificado de votación, si es casado se debe de adjuntar copia de cedula del cónyuge.
- Copia de la última planilla de agua o energía eléctrica o teléfono del negocio.
- Copia de la última planilla de agua o energía eléctrica o teléfono del domicilio.
- Copia de las declaraciones de impuesto a la renta de los dos últimos periodos.
- Certificados Bancarios.
- Certificado cumplimiento obligaciones al Servicio de Rentas Internas.
- Copia matrícula de los vehículos.
- Se verifica en el buro de crédito, si no esta en zona de riesgo, la puntuacion es sobre 1000 para asignar el crédito en la compania el cliente debe tener un puntuacion mayor a 700.
- El departamento contable verifica todos los documentos, si el crédito es aprobado, se creará el código para el cliente con la opción de forma de pago en efectivo ya que las dos primeras compras deben de ser al contado.

- El crédito asignado para el cliente es de acuerdo a sus ingresos, luego de las dos compras al contado, se habilitará crédito de 30 días, se va aumentando el crédito según el comportamiento del cliente, el cual es autorizado por el Gerente General.

## **2.9.2. Proceso de Ventas**

1. El proceso de ventas se realiza de dos formas una de ellas es a través de las visitas a los clientes o mediante llamadas telefónicas, luego se recibe el pedido, se confirma los ítems solicitados y se procede a la facturación.
2. Se procede a enviar la mercadería a través de transporte interprovincial.
3. Confirmar con el cliente su respectiva entrega total de la mercadería (vea el punto 19).
4. El cliente realiza solicitud de pedido al asesor comercial por las cantidades y descripciones del producto, el caso de las compañías.
5. En el caso de los consumidores finales nuestro mayor cliente no se realiza solicitud de pedido, el vendedor realiza una proforma por las cantidades y descripciones del producto que desea comprar.
6. Una vez revisado la orden de pedido se procede a ser enviado vía mail al jefe de ventas del cliente de la compañía.
7. El asesor comercial recibe la orden aprobada por el cliente ya confirmando precios y días de crédito.
8. La asistente administrativa revisa las condiciones cliente con el informe de cartera, si el cliente cuenta con 5 días de mora será bloqueado automáticamente.
9. El asesor comercial ingresa la orden de pedido si el cliente se encuentra en mora solicita su liberación del código al área contable.
10. El área contable recibe comunicación del asesor comercial para gestionar desbloqueo del cliente continuación los niveles de aprobación.
11. Deuda vencida desde 0 y menor hasta US\$ 4,000 y sobregiro de hasta 20% de cupo: Aprueba el Contador.
12. Deuda vencida mayor a US\$ 4,000 y sobregiro mayor del 20% de cupo: Aprueba la Gerencia General.

13. Si los niveles autorizados aprobaron el desbloqueo del cliente se procede a liberar el crédito, si se rechaza el desbloqueo se procederá a informar al asesor comercial.
14. El asesor comercial verifica en el sistema XASS CARTERA, si existe suficiente stock para ser procesada la venta, en caso que no haya stock suficiente, se confirma con las demás sucursales o se llama a los proveedores locales, si al momento de realizar estas confirmaciones no hay el stock ; el asesor comercial se comunica con el cliente si desea el porcentaje de stock o da negada el pedido de venta.
15. En el caso que haya stock el asesor comercial ingresará los datos para la factura y procederá a guardar.
16. La asistente administrativa se encargara de procesar la factura verificando los días de credito asignado, el porcentaje de descuento son correcto con la orden de pedido aprobada.
17. Los dos asesores comerciales son los encargados de revisar la documentación (factura y guía de revisión) y verificar si el despacho está correcto.
18. Una vez despachado los productos, el asesor comercial se encarga de firmar las facturas e inmediatamente entregar a la asistente administrativa.
19. Para el caso de las ventas que se realizan a otra provincia, la logística es cobrada al cliente, la misma es registrada en la factura, la misma que se cruza con vales entregado por los asesores comerciales.
20. Una vez culminado el proceso de venta, la asistente administrativa procede a confirmación de entregas en XASS CARTERA, dando autorización de pagos a los asesores comerciales.

### **2.9.3. Proceso de Cuentas por Cobrar**

#### **Control semanal de Cartera**

1. La asistente administrativa / Contador cada semana exporta del sistema XASS Cartera, la información de los cliente y emite el reporte, a su vez

bloqueando a los clientes que cuentan con más de 5 días en mora y agrega observaciones al reporte.

2. Cada mes se envía los reportes a Gerencia General y al Gerente Administrativo para su respectivo análisis.

### **Gestión de Cobro**

1. El contador se comunica con los asesores comerciales y clientes.
2. Adjunta estado de cuenta de clientes vencidos por sucursal. La misma es enviada a cada asesor comercial para gestionar el cobro de los valores vencidos para evitar bloqueo y suspensiones de despachos de inventario.
3. El asesor comercial envía reportes al final de semana de la gestión realizada.
4. La asistente administrativa verifica con los clientes el estado actual de su cuenta.

### **Cobros en cheques**

1. Una de las formas de pago es por medio de cheque, el asesor comercial es el encargado del cobro.
2. El asesor comercial viaja cada mes a provincia a retirar el cheque, o el cliente se acerca a pagar a la compañía.
3. Los cheques deben de estar a nombre de la compañía y cruzados, todo cheque debe ser de cuenta del cliente, caso contrario deberá presentar una carta de responsabilidad.
4. El asesor comercial emite el recibo de cobro, detallando tipo de pago (efectivo, cheque y Tarjeta de crédito), factura cancelada, si es pago con cheque; se detalla, número, banco, número de cuenta importe y fecha del cheque.
5. Los pagos de los clientes son ingresados al XASS CARTERA, por parte de los asesores de cada sucursal. En la cuenta del cliente queda registrado el pago ya sea cheques a fecha y los pendiente de hacerse efectivo.
6. Se envía al departamento contable las cajas en efectivo, la cual contienen los recibos de cobros generados por el sistema XASS CARTERA, papeletas de

depósitos del efectivo depositado y los cheques posfechados, para su respectiva revisión.

7. Una vez revisado por el departamento contable se emite un reporte el cual es enviado al financiero (Grupo Rodas), para el envío al depósito.
8. Envía al financiero (Grupo Rodas), la totalidad de los reportes revisados por el área contable (recibos de cobro, papeletas de depósito, y los cheques posfechados). Posteriormente, los recibos de cobro y las papeletas de depósito del cliente se asocia con las facturas canceladas para su baja en el sistema XASS DEPOSITOS, con respecto a los cheque posfechados se ingresan al XASS DEPOSITOS en el momento que se haga efectivo el cheque (fecha indicada).
9. Todos los cheques posfechados quedan registrado en el estado de cuenta de cada cliente, será bajado cuando ya se haga efectivo el cobro.
10. Al momento de exportar el reporte de cartera de los clientes se podrá visualizar.

### **Cobros por Transferencias Bancarias**

1. El asesor comercial puede ser notificado por el cliente en algunos casos de la transferencia o del depósito bancario.
2. El asesor comercial, comunica al contador y lo chequea con el reporte, si al momento de verificar no se encuentra; se informa al financiero para la actualización del mismo.
3. La asistente administrativa y el contador verifican en el estado de cuenta del banco todas las transferencias por parte de los clientes, se realiza una confirmación con los asesores comerciales sobre el cobro efectuado, y a su vez la asistente administrativa, se comunica con el cliente para verificar el monto y factura a abonar.
4. Una vez chequeada la información la asistente administrativa realiza el registro en el sistema XASS.

## **Cobro en efectivo y tarjetas de crédito por el cliente**

1. El cliente puede pagar en efectivo o con tarjeta de crédito los valores adeudados.
2. La asistente administrativa recibe el pago en efectivo o con tarjetas de crédito, emite un recibo de cobro indicando la factura cancelada, el importe es entregada al cliente para su respectiva constancia del pago. Posteriormente se ingresa al sistema XASS.
3. El reporte generado por el sistema se informa al área contable para su respectiva revisión.
4. Posteriormente envía al financiero los reportes para su registro al XASS DEPÓSITOS

## **Gestión de efectivizar cheques**

1. Una vez que se registró al sistema del depósito, el financiero procede al ingreso del cheque, actualiza la información y distribuye al área contable.
2. En caso de que el cheque haya sido rechazado, la asistente administrativa ingresa como cheque protestado reflejando en la cartera del cliente (el importe inicial más valor debitado por el banco).
3. Una vez ingresado la asistente administrativa informa al asesor comercial del protesto, posteriormente se entrega el cheque para su respectiva gestión de cobro.

## **Sobregiros de cupo de créditos**

1. El sistema XASS modulo cuentas por cobrar bloquea automáticamente los pedidos que generan sobregiros, las autorizaciones de estos pedidos se dan de la siguiente manera:  
Deuda vencida 0> a US\$4000 Y sobregiro de hasta 20% de cupo: Aprueba el Contador.  
Deuda vencida >US\$4000 y sobregiro >20% de cupo: Aprueba la Gerencia General.

2. El área contable es el encargado en realizar las modificaciones de cupos en el sistema XASS.

### **Suspensión de pedido**

1. El pedido del cliente será suspendido si cuenta con cartera vencida igual o mayor a 5 días.
2. No podrá procesar el pedido ya que el sistema suspende automáticamente el código del cliente, al momento que haya sido cancelada la deuda será desbloqueado.
3. Se aplican excepciones con la aprobación del área contable y de Gerencia General.

### **2.9.4. Proceso de Compras**

1. Se deberá emitir la respectiva Orden de Compra la misma que estará aprobada por la Gerencia, con copia a la asistente administrativa.
2. Gerencia verifica en el sistema si los productos indicados en la orden de compra no se encuentra en ninguna de las sucursales, caso contrario se rechaza la orden de compra.
3. Se procede a confirmar con el principal proveedor ni no hubiera, se solicita a los proveedores locales.
4. Se deberá indicar a los proveedores a que sucursal pertenece dicho requerimiento, indicando el correo de la Matriz para su respectivo ingreso de factura.
5. Asistente administrativa recibe la factura del proveedor y verifica que se igual la orden de compra con la factura. Se procede a ingresar al sistema la compra.
6. En caso de ser un ítem nuevo se deberá solicitar por esta vía la creación del mismo dirigido a la asistente administrativa.
7. Asistente administrativa encargada de crear los códigos del producto con la respectiva información dada por el asesor.

8. Ningún vendedor podrá realizar compra alguna sin la respectiva a probación por parte de la Gerencia REPCAR S.A.

Documentos que deberán entregar a contabilidad:

- Diario de Compras;
  - Ingreso de Bodega;
  - Orden de compra o correo de aprobación de la compra;
  - Original de la factura del proveedor; y,
  - Copia de la Retención en la fuente emitida por REPCAR S.A.
9. En caso de compras de suministros de oficina, insumos serán aprobados por el contador.
  10. La asistente administrativa es encargada del respectivo ingreso al sistema de las compras de suministros y posterior entrega del diario de compra al área contable para su respectiva revisión.
  11. Todos los diarios de compra revisada por el área contable se envía al Gerente General.

### **2.9.5. Proceso de Transferencia de Inventario**

1. Toda transferencia que se solicite entre sucursales REPCAR S.A. debe ser tramitada una vez que la persona encargada del traslado se encuentre en el punto de partida, mientras no esté el responsable del traslado no se puede realizar la misma.
2. Asistente administrativa es la encargada de realizar las transferencias entre sucursales al momento que reciba la confirmación.
3. Todo movimiento de repuesto debe salir con su respectiva guía de remisión en la cual se debe detallar con letra clara y legible toda la información es decir:

## **Motivo de traslado**

- Quien la moviliza.
  - Punto de destino.
  - Número de transferencia.
  - Nombre de persona de quien la traslada (nombre no firma ni rubrica).
  - Fecha del traslado.
4. Envía a la asistente administrativa todos los documentos (transferencia con su guía respectiva) y verifica si esta correcto y con su respectiva firma.

## **2.10. Principales políticas**

### **Política de Cobranza**

Todos los asesores comerciales de REPCAR S.A deberán hacer firmar de los clientes los recibos de cobranzas, y el mismo debe venir obligatoriamente firmado por los dos vendedores asignados a cada una de las sucursales y colocado el respectivo sello, cada una de las agencias cuentan con sellos con los mensajes de Valores al cobro, Crédito y Cancelado por lo que no se recibirá recibo ni factura alguna que no tenga el respectivo sello.

#### ➤ **Política de Crédito**

Ningún cliente de la cartera de REPCAR S.A. se le podrá vender a crédito por montos menores a \$100, es decir de \$101 hacia adelante se pueden acoger al crédito otorgado por la compañía, para esto se realizó una actualización a todos los clientes en los cuales se ingresó las opciones de Efectivo, Pago con tarjeta y Depósito.

#### ➤ **Ventas en efectivo a Clientes con mora.**

Prohibido facturar a cliente alguno que se encuentre adeudando a la empresa y quiera realizar compras en efectivo, de hacerlo o entregar primero los repuestos en

guía el vendedor que ejecute la acción se hará cargo del monto que está entregando.

➤ **Reuniones mensuales de revisión de cartera**

Al término de cada mes se cita por agencia a los asesores de ventas para revisar uno a uno sus clientes y verificar el status de la cartera, se efectúan visitas personalizadas con cada uno de los asesores de ventas y realizar la respectiva confirmación de saldos.

➤ **Documentación firmada**

Toda documentación enviada a gerencia o contabilidad ya sean diarios de compras, liquidaciones de cajas, recibos de cobro, facturas de combustibles, deben venir debidamente firmada por el responsable de su ejecución de no ser así, no se aceptará estos documentos.

➤ **Carta de clientes con autorización**

Las ventas que se hagan a terceros con códigos que no les pertenezcan, deben de presentar una carta de autorización firmada por el dueño del código adjuntando copia de cédula de quien firma y quien retire el producto.

### **2.10.1. Proceso de Pago**

Recibidos los diarios de compra revisado y firmado por Gerencia General.

1. Asistente administrativa todos los días miércoles se encarga de verificar los diarios de compras su fecha de vencimiento.
2. Los diarios de compra deberá estar completa la documentación (orden de compra, factura firmada), para proceder con el pago.
3. Los pagos a proveedores se realizan por cheques.

4. Asistente administrativa emite y contabiliza el pago en el sistema XASS Cuentas por Pagar y procesa el comprobante de egreso.
5. Entregar al contador para su respectiva revisión del cheque versus el comprobante de egreso.
6. Envía al Gerente General para su firma y lo reenvía al contador.
7. El contador/ asistente administrativa revisan las cuentas del banco para proceder con el pago.
8. Los pagos a proveedores se realizan los días viernes.

### **Pagos por transferencia Bancarias**

1. Los pagos por telefonía convencional- celular, servicios básicos, Servicio de Rentas Internas, permisos municipales (patente, contribución, permisos bomberos).
2. Contador se encarga de registrar en la cuenta bancaria de la compañía, los datos del proveedor. Posteriormente Financiera se encarga de confirmar el pago.

### **Pagos por anticipo a proveedores**

1. Todo pago anticipado debe estar aprobado por Gerencia General y Contador.
2. Se realiza los pagos anticipados por transferencia.
3. Contador contabiliza el pago en modulo Cuentas por Pagar asignando el proveedor y cuenta a debitarse.
4. Contador ingresa los datos del proveedor al cual se le va a realizar el pago a la cuenta bancaria de la compañía posteriormente financiera se encarga de proceder con la transferencia.

### **Pagos de nómina de empleados**

1. Todo el pago de nómina se realiza por transferencia bancaria.
2. El contador envía a Gerencia General toda la información de pagos de nómina, para su respectiva revisión.

3. El contador registra en el sistema XASS ROLES el pago de nómina aprobado por Gerencia General.
4. El contador realiza los pagos de nómina de empleados los 15 y 30 de cada mes.

### **Proceso de toma física de Inventarios**

1. La toma física de inventario se realiza anualmente y cada vez que un asesor comercial deja de laborar en la compañía.
2. El Gerente General es encargado de exportar los reportes y las planillas donde deberá contener el código del producto, descripción del producto, no deberán incluir valores y se deja en blanco el espacio para colocar la cantidad.
3. Al momento de generar los reportes no se deberá ingresar facturas, entradas y salidas de inventario. El área contable es la encargada de verificar que no haya ningún ingreso que afecte al inventario para una adecuada toma física.
4. El Gerente General es la persona encargada de designar a las personas; para este proceso los responsables del conteo físico son los asesores comerciales de las distintas sucursales. En la matriz, se designan 10 personas encargadas para el proceso de toma física de inventarios y en las sucursales se asignan 6 participantes.
5. Un día antes se da las instrucciones de manera verbal a las personas encargadas de este proceso de inventario; con el fin que estén preparadas y que cumplan con los objetivos en este proceso.
6. Una vez designado a las personas, se entrega las planillas las cuales deberán incluir las cantidades encontradas en el conteo físico, se dividen en grupos de dos ya que una persona es la encargada del conteo y la otra es anotador.
7. Realizado el primer y el segundo conteo, el Gerente General es la persona encargada en cotejar los resultados y determinar diferencias. En el caso de encontrar diferencias se procede a revisar personalmente acompañado con los asesores comerciales encargado de la bodega que se encuentra en conteo físico y a verificar las guías de remisión para constatar que no haya transferencias de inventario pendientes.

8. El Gerente General procede a hacer las conciliaciones entre el conteo físico y el kárdex.
9. Una vez cotejado el conteo del inventario con el Gerente General, se procede a conciliar los resultados ya sean sobrantes o faltantes con el área contable.
10. Finalmente el Contador es encargado de ingresar en los libros contables, determinar los respectivos ajustes ya sea por ingresos de bodega o egresos de bodega.
11. En el caso de haber faltante el monto será descontado a las personas encargadas de la bodega, en este caso son los asesores comerciales.
12. En los 4 años de funcionamiento de la compañía ha surgido faltantes y sobrantes, en el análisis realizado se llegó a la conclusión que las diferencias que se han producido se debe a que no hay controles o procesos para la salida de mercadería ya sea por:
  - Mal despacho de mercadería: Ya que las ventas no eran registradas en el sistema en el momento q se generaban.
  - Ítems registrados por faltantes o sobrantes: Se presume que no ha habido un seguimiento adecuado de faltantes o sobrantes, dando como consecuencia cantidades monetarias sin justificar.
  - Devolución de ítems de compras locales: Se puede presumir que los faltantes que se han presentado puede ser por el no registro de N/C de las compras locales y que por errores involuntarios arroja cifras a ser justificadas.

## **CAPITULO III**

### **EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO: PROCESO DE VENTAS - CUENTAS POR COBRAR**

El Objetivo del trabajo de investigación se basa en este modelo de propuesta para efectuar una revisión del manejo de control interno para el proceso de ventas – cuentas por cobrar, en la cual intervienen los procedimientos más relevantes como la naturaleza de la venta, devoluciones y descuentos sobre las ventas y deudores incobrables en REPCAR S.A con la finalidad de que dichos procesos se cumplan de acuerdo a los lineamientos establecidos por la compañía y de esta manera emitir información financiera confiable.

Durante la revisión del sistema de control interno en el proceso de ventas – cuentas por cobrar de REPCAR S.A, será importante tener conocimiento de la situación actual para así detectar las fortalezas y debilidades de la compañía; con el propósito de exponer una opinión de los hallazgos y elaborar una propuesta para fortalecer las debilidades detectadas en el control interno.

#### **3.1. Sub Proceso de Ventas**

Este sub proceso abarca desde el otorgamiento de credito, orden de pedido del cliente, facturación que está relacionado con la baja de inventario y registro automático.

El procedimiento parte del otorgamiento de crédito a cargo del asesor comercial que entrega al Contador los papeles previa la aprobación del credito. El Contador verifica estos documentos en los que se incluye los datos del cliente y procede a revisar la información en el buró de credito para conocer su índice de calificación. A continuación, se crea un código al cliente que previo a eso debe de tener una puntuación mayor a 700.

El asesor comercial es la persona encargada de tomar las ordenes de pedido del cliente de manera informal ya sean por correo electrónico, via telefonía y de manera personal, esta información no es validada y aceptada por algún documento físico por parte del cliente.

Una vez confirmado el pedido, el asesor comercial procede a confirmar la orden de pedido versus el stock para proceder con la facturación de la misma. Una vez facturado la asistente administrativa es la encargada de darle de baja la respectiva factura según su forma de pago.

### 3.1.1. Propuesta para el Sub Proceso Ventas

**Tabla 8: Subproceso de Ventas-Cuentas por Cobrar- Cuestionario COSO-Ambiente de Control**

**Compañía REPCAR S.A**

Ambiente de Control

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	Integridad y valores éticos	¿La empresa cuenta con un código de ética?			X	
		¿La empresa cuenta con manual o código de conducta?	Dentro del reglamento interno está el código de conducta pero no es de conocimiento a nivel de los empleados.	x		
		¿La empresa evalúa la aplicación constante de su código de conducta por parte de sus colaboradores?			x	
2	Independencia y Supervisión del Sistema de Control Interno	¿La Junta Directiva establece las responsabilidades de supervisión de la dirección?		x		

		¿La Junta Directiva define y evalúa periódicamente las habilidades y experiencia de sus miembros?		x		
		¿La Junta Directiva es independiente de la Administración, en cuanto a sus objetivos y toma de decisiones?		x		
		¿La Junta Directiva conserva la responsabilidad de la supervisión y conducción del control interno de la Administración?		x		
<b>3</b>	<b>Estructura Organizativa</b>	¿Existe en la empresa una estructura organizativa definida?			x	
		¿La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte de la entidad?	Se reporta mediante informes mensuales a la Junta Directiva	x		
		¿Cuenta la empresa con un manual formalizado de funciones?			X	
		¿La Administración delega autoridades y definen responsabilidades?		x		
<b>4</b>	<b>Evaluación de desempeño</b>	¿Se establecen políticas y prácticas que se reflejan expectativas de competencia necesaria para el cumplimiento de los objetivos?	Las expectativas se basan a partir de la información dada de los presupuestos	x		
		¿Existe un departamento encargado de la evaluación de las competencias de la organización?			x	
		¿Existen procesos de selección, inducción, plan de desarrollo y capacitación?			x	

5	<b>Establecimiento de responsabilidades del personal a nivel de Control Interno</b>	¿La empresa establece programa de incentivos en beneficio de obtener desempeños esperados en relación con el cumplimiento de objetivos?		x		
		¿La Administración y Junta Directiva evalúa constantemente el desempeño de las responsabilidades de control interno?		x		

**Tabla 9: Subproceso de ventas - cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO- Ambiente de Control**

Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
<b>Integridad y valores éticos</b>	La empresa no cuenta con un código de ética ni manual de conducta que regule el comportamiento del personal.	La empresa esta propensa a que existan posibles riesgos que definan la integridad y valores que se espera del personal.	Diseño e implementación de un adecuado Código de Ética que penalice anomalías detectadas en la parte operativa y manejo de información.
<b>Estructura Organizativa</b>	No existe una adecuada segregación de funciones, debido a que la mayoría de tareas es realizada por la misma persona.	La empresa podría contar con una inadecuada segregación de funciones, debido a que las actividades están bajo la responsabilidad de una sola persona que no cuenta con funciones específicas dentro del proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar	Reforzar y divulgar la estructura organizativa del departamento así como de las principales funciones.
<b>Evaluación de desempeño</b>	La empresa no cuenta con un departamento que evalúe las actividades realizadas, pero el	Las competencias del personal no son evaluadas periódicamente esto ocasiona que su rendimiento no sea el	Evaluación al personal operativo y administrativo ya sea en conocimientos técnicos y nuevas reformas que apliquen en la ejecución

	que da el visto bueno a las acciones tomadas estan a cargo del Gerente y Contador	requerido por la empresa.	de su trabajo. Ejemplo: Reformas tributarias.
--	---	---------------------------	---

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas- Ambiente de Control:**

- a) El control interno para el sub proceso de ventas inicia con el planteamiento de los procedimientos y las políticas adecuadas, no solo consiste en el cumplimiento de las mismas sino en el compromiso de desempeño de valores y la capacidad de ponerlos en práctica.

La falta de conocimiento del ciclo de ventas-cuentas por cobrar por el personal elegido y la carencia de segregación de funciones en dicho departamento, dentro de la estructura organizativa debe contar un alguien especializado de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza.

Proponer un modelo ideal que sirva de referencia para la ejecución del control interno, que contribuya a la empresa a cumplir sus objetivos de rendimiento y rentabilidad tratando de minimizar las pérdidas de recursos innecesarios. Así, se podrá disponer de información fiable.

- b) Referente al personal que conforma la parte operativa de ventas y el manejo de cuentas por cobrar, se propone un proceso de capacitación continua mediante seminarios, conocimiento previo de las nuevas actualizaciones en el sistema, entre otros, que contribuyan a un desempeño eficiente de las operaciones con el objetivo de disminuir la ocurrencia de errores; la cual debe empezar desde la inducción del personal para impulsar su crecimiento a nivel personal y académico.

- c) Realizar encuestas a los clientes sobre el trato recibido por los asesores comerciales, establecer falencias y así poder dar una solución oportuna que ayude a obtener un mejor desempeño para el logro de los objetivos.

**Tabla 10: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos**

**Compañía REPCAR S.A**

Evaluación de Riesgos

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	<b>Definición de objetivos</b>	¿La organización ha establecido objetivos globales dentro de este proceso?		X		
2	<b>Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.</b>	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?			X	
3	<b>Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo</b>	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de su evaluación de riesgo?	Dentro de la evaluación de riesgos no se consideran estos tipos de fraude, tales como robo del efectivo por cobranzas a clientes o la baja de cuentas por cobrar que ya han sido canceladas.	X		
4	<b>Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno</b>	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?	La aplicación de las salvaguardas a los productos importados ha generado un disminución en ventas por sus precios elevados.	x		

**Tabla 11: Subproceso de Ventas - Cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo**

<b>Principio</b>	<b>Hallazgo</b>	<b>Posible impacto</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.</b>	<b>Los procedimiento de revisión de la información tanto provisiones o presupuesto no es completa ni constante</b>	Como la compañía no cuenta con el personal suficiente, ni segregación de funciones; por lo tanto la información generada puede ser incorrecta ya que no existe una respectiva revisión	Coordinar las actividades para cada área y realizar revisiones continuas.
	<b>Rotación constante de los Directivos de la empresa</b>	La alta rotación del personal en el área podría contribuir a que existen errores. Que no se controla los procedimientos aplicados en la compañía, tanto en ventas, concesión y cobro de créditos	Al momento de contratar el personal para la compañía, haya una buena reclutacion, de tal forma se realice una correcta selección del personal para que ayude al mejoramiento de los conocimientos del personal
	<b>Dentro del programa de la compañía no establece capacitación para los empleados</b>	Los procesos en cada área de la compañía estén manejando de manera incorrecta y es un riesgo para la empresa ya que se puede dar situaciones negativas	Capacitar al personal constantemente de modo que se cumplan con los objetivos que incrementan ingresos para la empresa y por ende para la compañía. * Se debe implementar capacitación al personal sobre el manejo de los sistemas informáticos que posee la compañía
	<b>Cambios en las leyes y en el sistema económico del país</b>	Afecta a las importaciones lo que podría afectar las ventas, por lo tanto hay disminución de los ingresos y esto ocasiona un impacto en el presupuesto anual de la compañía	Disminuir las importaciones.

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas-**  
**Evaluación de Riesgos:**

- a) Nota de Pedido VS. Facturación:** Se recomienda el diseño de un formato de *Nota de pedido* para los vendedores encargados de realizar visitas a clientes, de esta manera se revisa los artículos pactados en la venta y es autorizado por un rango superior e inmediatamente se genera el despacho. La implementación de este control mitigará el riesgo de que existan faltantes o sobrantes en el rubro de inventario que se da por las ventas mal despachadas.
- b) Control de accesos:** Cada usuario debe tener acceso a los módulos de Ventas-Cuentas por Cobrar de acuerdo a su función. El Jefe Ventas debe analizar la información de control registrada en las mismas, tales como: usuario que hizo la transacción, el proceso que ejecutó, fecha y hora de ingreso, puntos de datos en el cual se accedió, entre otros.  
La persona encargada de cartera es la autorizada en tener acceso al catálogo de clientes, ellos son quienes se encargan de dar de baja a las cuentas por cobrar, luego de que las mismas hayan sido canceladas.
- c) Revisión de datos legítimos en la facturación:** Existen muchos casos en que se distorsiona la información ya sea por fraude o error, en el área de ventas es esencial realizar un seguimiento a la forma de pago ya sea ésta a contado o crédito, pero este riesgo se puede mitigar si existe la revisión diaria de las ventas por algún tercero que no conforme el personal de Ventas.  
Investigar y documentar las variaciones de las cuentas de clientes y cuentas incobrables.
- d) Rediseñar la estructura organizativa:** Eliminar la duplicidad de funciones que representen carga de trabajo la cual no permite reconocer líneas de mando.  
Implementar estrategias de ventas e informar al personal del Departamento, de modo que se apliquen las mejores habilidades en cuanto a la atención al

cliente y al cumplimiento de sus requerimientos. Estas pueden enfocarse a la mejora de precios, aumentar la variedad de productos, implementar promociones, brindar prioridad al cliente, entre otras.

**Tabla 12: Subproceso de Ventas-Cuentas por Cobrar- Cuestionario COSO-Actividades de Control**

**Compañía REPCAR S.A**

Actividades de Control

No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control (Preventivo / Detectivo)	Manual / Automático / IT Dependent Manual	Documentado en Política o Procedimiento		Riesgo a Mitigar
					SI	NO	
1	Aprobación de clientes	Accesos en el master de clientes son autorizados	Preventivo	Automático	x		Que se efectúen ventas a clientes no autorizados
2	Aprobación de clientes	Cientes nuevos y líneas de crédito son aprobados por Jefe de Crédito y Cobranzas	Preventivo	Manual	x		Que se efectúen ventas no autorizadas
3	Aprobación y acceso al master de precios	Accesos y cambios en el master de precios son autorizados	Preventivo	Automático	x		Que se realicen transacciones no autorizadas
4	Emisión de orden de pedido	El sistema no permite emitir órdenes de pedido a clientes incluidos en la categoría de eliminados	Preventivo	Automático	x		Que se efectúen ventas no autorizadas

5	Emisión de orden de pedido	Clientes con condiciones de pago al contado requieren que tesorero revise y libere orden de pedido previa autorización	Preventivo	Automático	x		Que se realicen transacciones no autorizadas
6	Emisión de orden de pedido	Las órdenes de pedido que excedan el límite de crédito necesitan aprobación de la Gerencia para ser procesados. El sistema no permite facturar a un cliente si éste ha excedido su cupo de crédito.	Preventivo	Automático	x		Que se efectúen ventas no autorizadas
7	Emisión de orden de pedido	El sistema no permite la modificación de órdenes de pedido autorizadas ni cerradas.	Preventivo	Automático	x		Que se realicen transacciones no autorizadas
8	Despacho de mercadería y facturación	El sistema bloquea el despacho de órdenes de pedido: cerradas (totalmente despachadas), no autorizadas y por cantidades mayores a las autorizadas.	Preventivo	Automático		x	Que se efectúen ventas no autorizadas
9	Despacho de mercadería y facturación	Existe un triple match entre la orden de pedido, despacho (factura) y recibo de cobro	Preventivo	Automático		x	Que se efectúen ventas no autorizadas
10	Despacho de mercadería y facturación	El sistema está configurado para postear una factura una sola vez	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones duplicadas
11	Despacho de mercadería y facturación	El sistema automáticamente registra los ingresos basados en la información del despacho (Factura)	Preventivo	Automático	x		Incorrecto registro de ingresos

<b>12</b>	Despacho de mercadería y facturación	Se genera la factura y guía de remisión cuando el embarque es registrado y se afecta de manera automática a cuentas contables	Preventivo	Automático		x	Incorrecto registro de ingresos
<b>13</b>	Despacho de mercadería y facturación	IVA y Retenciones en la fuente se encuentran parametrizadas en el sistema	Preventivo	Automático	x		Incorrecto registro de transacciones de ventas
<b>14</b>	Otros controles	Conciliación diaria de los totales facturados según el módulo y los registros contables	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Incorrecto registro de ingresos
<b>15</b>	Otros controles	Ventas por producto y cliente se revisan de manera mensual	Detectivo	IT Dependent Manual		x	Registro de transacciones inusuales
<b>16</b>	Otros controles	Conciliación de módulo de ventas versus ventas según estado de resultados	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Incorrecto registro de transacciones de ventas
<b>17</b>	Otros controles	Margen por producto son revisados mensualmente	Detectivo	IT Dependent Manual		x	Registro de transacciones inusuales
<b>18</b>	Otros controles	Conciliación del auxiliar de cuentas por cobrar versus registros contables (Balance)	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Incorrecto registro de transacciones de ventas

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas:**

- Una vez generada la orden de pedido esta no puede ser modificada, si no cuenta con una respectiva autorizacion y poner restricciones de entradas a ciertos modulos del sistemas.
- Al momento de extraer la orden de pedido a la factura no se puedan realizar cambios, caso contrario anular la factura. Si existe el enlace entre la factura y el recibo de cobro.
- La guia de remisión se debe generar en el sistema al momento de procesar la factura, debera haber una persona encargada de comparar la guia con el embarque.
- Realizar estudio estadistico de manera mensual para determinar rotacion de inventario y realizar confirmaciones de saldos con los clientes.
- Los precios de los productos deberan ser establecidos por el sistema de acuerdo a parametrización efectuada por personal autorizado (Gerentes), y teniendo en cuenta costos y producción y margen de utilidad preestablecidos, para que no haya alteracion.

**Tabla 13: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar -  
Cuestionario COSO - Información y Comunicación**

**Compañía REPCAR S.A**

Información y Comunicación

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	Generación de Información relevante y de calidad	¿La empresa genera la información necesaria para la toma de decisiones, en el proceso de Ventas?		X		
		¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas responsables del control interno?		X		
		¿Se formaliza la información proporcionada en el proceso de Ventas?	La información es reportada a Gerencia de manera diaria para su respectiva revisión y autorización.	X		
2	Comunicación de objetivos y responsabilidades de control interno	¿Existe un Comité donde se comunique mensualmente los objetivos y resultados del control interno del proceso de ventas?			X	
		¿Se comunica formalmente a los empleados sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?			X	
3	Comunicación con terceras partes en relación al control interno	¿La compañía está sujeta a comunicar temas de control interno a terceras partes?		X		

**Tabla 14: Subproceso de Ventas - Cuentas por cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Información y Comunicación**

Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
Comunicación de objetivos y responsabilidades de control interno	La empresa no comunican formalmente las funciones de sus actividades, es por esto que no conocen las sanciones que podría generar el incumplimiento de las mismas.	No existen canales de comunicación formales entre los distintos niveles de los empleados, debido a que no se tienen establecidas responsabilidades y funciones, y que podría causar inconvenientes en las actividades a realizar.	Difundir un flujograma para el cumplimiento adecuado del proceso de ventas-cuentas por cobrar.

**Tabla 15: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO- Supervisión**

**Compañía REPCAR S.A**

Supervisión

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	<b>Evaluaciones de control interno</b>	¿Se realizan evaluaciones a las actividades que están articuladas con los procesos más importantes, en el proceso de Ventas?			X	
2	<b>Comunicación de deficiencias del control interno</b>	¿Las deficiencias encontradas en el departamento se comunican inmediatamente a la Junta Directiva para las acciones correctivas pertinentes?		X		

**Tabla 16: Subproceso de Ventas - Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO – Supervisión**

Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
<b>Evaluaciones de control interno</b>	La empresa no basa sus criterios de evaluación del control interno enfocados en los componentes del COSO.	El grado en que las comunicaciones no corroboren la información generada internamente que puedan producir falencia dentro del proceso operativa.	La empresa debe contar con sistemas establecidos de información y de planeación para identificar variaciones en el desempeño planeado y comunicar tales variaciones a nivel apropiado de gerencia.

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas:**

Evaluar el grado en que el personal, en el desarrollo de sus funciones regulares, obtiene evidencia de que el sistema de control interno continúa funcionando, esto se lograría implementando un departamento de auditoría interna.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales están incluidas dentro de las actividades recurrentes de la entidad que son reguladas a nivel gerencial, dependerán de la evaluación de los riesgos y de los procedimientos de supervisión continua.

En las supervisiones es necesario notar desviaciones a los controles y reportar **directamente** al responsable del proceso evaluado.

Se proponen ciertas actividades comunes de monitoreo:

- Corroboración externa de información presentada en informes de clientes, ejemplo: una confirmación de un saldo de clientes; así se verificará la exactitud de su saldo pendiente de pago.
- Segregación de funciones que permitirá disminuir riesgos de fraude.

- Corroboraciones físicas con lo que se encuentra registrado en el sistema.
- Realizar reuniones en la cual se evalúe constantemente las novedades detectadas en el control interno que deben ser comunicados a niveles superiores.
- Evaluaciones por separado de manera que se asigna de manera escrita un responsable por área que se encargue de revisar la efectividad en relación a la presentación de información financiera, de igual manera si cumple con los controles de cumplimiento es decir, cada director es encargado de una parte del proceso con la finalidad de evaluarlo objetivamente y alcanzar un control razonable.

### **3.2 Subproceso de descuentos y devoluciones en ventas**

REPCAR S.A cuenta con las políticas y procedimientos establecidos para el área comercial en su departamento de ventas, el problema se suscita porque no existe una persona encargada de verificar el cumplimiento de las políticas de descuento.

Las notas de crédito son documentos que se emitirán para anular operaciones, aceptar devoluciones y conceder descuentos o bonificaciones.

El sub proceso de Devoluciones comprende desde el momento de la aceptación de una devolución, proceso y registro. El asesor comercial es la persona encargada de aceptar la devolución y revisar si el producto se encuentra en buen estado. Procede a enviar un correo remitiendo al Contador con el motivo de la devolución para su respectiva confirmación. Una vez confirmada la devolución la asistente administrativa es la persona encargada de emitir la nota de crédito. Los motivos para realizar la devolución son: el producto no es para el carro solicitado y para compensar la deuda del cliente.

### 3.2.1. Propuesta para el Sub Proceso de Descuentos y Devolución en Ventas

**Tabla 17: Subproceso de Descuentos y Devolución en Ventas - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos**

**Compañía REPCAR S.A**

Evaluación de Riesgos

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	<b>Definición de objetivos</b>	¿La organización ha establecido objetivos globales dentro de este proceso?		X		
2	<b>Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.</b>	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?			X	
3	<b>Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo</b>	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de su evaluación de riesgo?	La administración no realiza seguimiento a las políticas de descuentos. El vendedor es el encargado de emitir la Nota de crédito, verificar el motivo de la devolución y estado físico del producto.	X		
4	<b>Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno</b>	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?		x		

**Tabla 18: Subproceso de Descuentos y Devoluciones en Ventas - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo**

Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.	No existe el control adecuado y autorización por parte de un jefe inmediato para cerciorarse del ajuste que se está haciendo por la venta ya sea por descuento o devolución de mercadería. Además, la bodega se encuentra a cargo de los vendedores	Se podrían generar sobrantes o faltantes de mercadería ya que al momento de generar una nota de crédito no se tiene la confiabilidad de que la mercadería ingresó a bodega por algún daño reportado. El motivo por el cual se recibió una devolución que no haya sido debidamente verificada y autorizada, provoca que dicha mercadería pueda no haber sido vendida por la empresa, alto niveles de producto en mal estado, y una alta contingencia tributaria al no determinar exactamente a que factura está afectando la devolución	El grado en que las funciones están segregadas entre diferentes personas de tal manera que se reduce el riesgo de fraude o de otros actos impropios, estableciendo políticas para controlar el acceso a archivos de datos y programas.

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas:**

a) La devolución de mercadería ocasiona el registro de una nota de crédito en ventas que consta de las siguientes características:

- Secuencia numerada
- Fecha
- Nombre del cliente
- Unidades

- Precio y detalles de los productos

Revisión a cargo del jefe inmediato de cada vendedor, aprobado y autorizada la nota de crédito que debe ser anunciada al departamento de ventas, contabilidad y almacén.

El seguimiento lo deberá realizar Créditos y cobranzas en forma automática ya que esta nota de crédito disminuirá el valor de la deuda del cliente.

Exigir al encargado de Bodega que se realice una investigación de la factura que deberá ser afectada con la devolución previo a la emisión de la Nota de crédito.

- b) Los descuentos otorgados deben ser autorizados por un funcionario competente basado en un master la cual debe ser actualizada periódicamente para que los vendedores puedan aplicarlo en sus ventas.
- c) Las diferencias de saldo reportadas por clientes deben ser investigadas por una persona distinta a la encargada del registro y manejo de dicha cuenta.
- d) Evaluar el procedimiento corporativo de la otorgación de descuentos comerciales que no se encuentran en el presupuesto, para desarrollarlo de acuerdo a los lineamientos de la administración.
- e) Establecer una adecuada comunicación entre las áreas de planificación financiera, Gerencias de ventas y Gerencia General para llevar a cabo en forma correcta la política administrativa para otorgar descuentos comerciales.

**Tabla 19: Subproceso de Descuentos y Devolución en Ventas - Cuestionario COSO – Actividades de Control**

**Compañía REPCAR S.A**

Actividades de Control

No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control (Preventivo / Detectivo)	Manual / Automático / IT Dependent Manual	Documentado en Política o Procedimiento		Riesgo a Mitigar
					SI	NO	
1	<b>Aprobación de devolución</b>	La aprobación de una devolución debe contar con aprobación de dos personas Jefe de Ventas y Jefe de Bodegas.	Preventivo	Automático		X	Devoluciones no autorizadas
2	<b>Aprobación de devolución</b>	Devolución a efectuar deberá contar con informe de anomalía de mercadería despachada.	Preventivo	Manual		X	Devoluciones ficticias
3	<b>Aprobación y acceso al master de descuentos</b>	Accesos y cambios en el master de descuentos son autorizados	Preventivo	Automático		X	Que se realicen transacciones no autorizadas

<b>4</b>	<b>Emisión de nota de crédito</b>	Se coteja la mercadería recibida y lo que indica la nota de crédito	Manual	Preventivo		X	Que se efectúen rebajas ficticias
<b>5</b>	<b>Otros controles</b>	Descuentos y devoluciones por producto y cliente se revisan de manera mensual	Detectivo	IT Dependent Manual		X	Registro de transacciones inusuales
<b>6</b>	<b>Otros controles</b>	Conciliación de módulo de ventas (notas de crédito) versus devoluciones según estado de resultados	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Incorrecto registro de transacciones de devoluciones y descuentos
<b>7</b>	<b>Otros controles</b>	Descuentos y devoluciones por producto son revisados mensualmente	Detectivo	IT Dependent Manual		X	Incorrecto registro de transacciones de devoluciones y descuentos

### **Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas:**

- El vendedor no debera ser la persona encargada en aprobar la devolucion, contratar a una persona en el departamento tecnico para las aprobaciones, estar en constante comunicaci3n con el Gerente de ventas para la toma de decisiones antes los diferentes motivos de la devolucion.
- Una persona experta debe emitir un informe detallando el motivo de la devolucion para proceder con la nota de credito.
- Observar la pol3tica de control de Cr3ditos y cobranzas, donde se contemplan par3metros para la aprobaci3n de pedidos previo a la aprobaci3n de ventas, para evitar que se despache mercader3a a clientes que no se encuentran al d3a con los pago.
- Al momento de crear un codigo de cliente se proceda asignarle un porcentaje la cual sea automatico al momento de facturar e inamobile sin una respectiva autorizaci3n y modificado por la persona encargada del acceso a ese modulo.
- La persona encargada de emitir la N/C no coteja seg3n el fisico, el encargado es el asesor comercial.
- Cotejar seg3n facturas fisicas con el sistemas para verificar el cumplimiento de las politicas de descuento, as3 mismo las Notas de credito versus ingresos a bodega.

### 3.3. Subproceso de deudores incobrables

Para el sub proceso de Deudores Incobrables la persona encargada de determinar la política es la Junta Directiva.

La política contable de la compañía consiste en verificar el catalogo de cliente y seleccionar los deudores mayores a 365 días para el calculo de la provisión de cuentas incobrables.

#### 3.3.1. Propuesta para el Sub Proceso de Estimación de Cuentas Incobrables

**Tabla 20: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos**

Compañía REPCAR S.A

Evaluación de Riesgos

No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	<b>Definición de objetivos</b>	¿La organización ha establecido objetivos globales dentro de este proceso?		x		
2	<b>Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.</b>	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?			X	
3	<b>Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo</b>	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de su evaluación de riesgo?		x		
4	<b>Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno</b>	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?		x		

**Tabla 21: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables -  
Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo**

<b>Principio</b>	<b>Hallazgo</b>	<b>Posible impacto</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.</b>	La política para las cuentas incobrables no cuenta con un enfoque que refleje la realidad económica de la cartera por ende no se presenta la correcta deducibilidad del gasto.	La determinación de una posible pérdida que se genera por realizar la provisión por el monto total de las cuentas incobrables.	Implementar una política contable para cuentas incobrables que no afecte la rentabilidad de la compañía

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas-**

**Evaluación de Riesgos:**

Es sumamente importante implementar propuestas para mejorar las deficiencias en las políticas contables;

- a) Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.
- b) Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida mediante un seguimiento a través de llamadas telefónicas o visitas personales contratando a una persona especializada que se va a encargar de la cobranza de cartera vencida mayor a los tiempos establecidos en la política de la empresa.
- c) Establecer una tasa por interés de mora a aquellas facturas vencidas que se han concedido a crédito.

La Compañía debe identificar y realizar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas probabilidades de incobrabilidad. La determinación de las cuentas incobrables debe ser acorde con la perspectiva u objetivo de minimizar y controlar los riesgos financieros.

**Tabla 22: Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control**

**Compañía REPCAR S.A**

Actividades de Control

No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control (Preventivo / Detectivo)	Manual / Automático / IT Dependent Manual	Documentado en Política o Procedimiento		Riesgo a Mitigar
					SI	NO	
1	<b>Aprobación de bajas de cuentas incobrables</b>	Se requiere autorización para dar de baja cartera incobrable	Preventivo	Manual	x		Registro de transacciones no autorizadas
2	<b>Estimación de cartera incobrable</b>	Se verifica la antigüedad de la cartera del módulo de cuentas por cobrar	Preventivo	Manual	X		Registro de transacciones incorrectas
3	<b>Estimación de cartera incobrable</b>	Se cuenta con política contable para la determinación de cuentas incobrables la cual es revisada de manera periódica	Preventivo	Manual	X		Registro de transacciones no autorizadas
4	<b>Estimación de cartera incobrable</b>	Al cierre de mes se efectúa revisión de cartera incobrable en función de la política de la compañía	Preventivo	Manual		X	Provisión de cuentas incobrables uo sobre estimada

**Propuesta para fortalecer debilidades de control interno detectadas:**

Es importante efectuar una revisión mensual de la cartera para analizar los clientes que se encuentran a la fecha en mora y poder tomar una decisión a tiempo, como agotar las formas de cobranza y así al final la provision de cuentas incobrables no se encuentra sobreestimada.

## CONCLUSIONES

Luego de efectuada la revisión del sistema de control interno de la compañía en el área de ventas – cuentas por cobrar en una empresa de venta de respuestos se llega a las siguientes conclusiones:

1. A pesar de que el proceso de ventas - cuentas por cobrar cuenta con controles que permiten disminuir la probabilidad de ocurrencias de fraude o error en el proceso, es necesario reforzar situaciones principalmente en los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos.
2. Las debilidades identificadas en el componente de ambiente de control podrían propiciar la ocurrencia de fraude y errores en caso de que la organización no contemple la importancia de sustentar unas sólidas bases en el sistema de control interno.
3. La disminución de la probabilidad de fraude y errores en el proceso de ventas – cuentas por cobrar contribuye a asegurar un adecuado manejo de los activos de la compañía, principalmente el inventario y el efectivo lo que contribuirá a manejar adecuados niveles de liquidez y solvencia.
4. Es necesario efectuar una revisión constante del proceso con la finalidad de que las debilidades existentes sean corregidas a futuro y que no surjan posibles inconsistencias a futuro principalmente enfocadas en las actividades de control dentro del proceso.

## RECOMENDACIONES

A partir de las observaciones efectuadas al proceso de ventas – cuentas por cobrar se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la empresa implementar un código de ética y que sea difundido a nivel de todos sus colaboradores, esta difusión deberá efectuarse de manera regular (todos los años).
2. La empresa deberá efectuar un análisis costo-beneficio respecto de la posibilidad de contar con una adecuada segregación de funciones. Si bien es cierto, que la contratación de personal adicional implicaría desembolso de recursos, la empresa deberá considerar que la opción sería aumentar la probabilidad de fraude o error con un considerable costo mayor por no contar con una adecuada segregación de funciones.
3. Con la finalidad de garantizar que los colaboradores están cumpliendo con las expectativas de la empresa, es necesario que la compañía implemente un sistema de evaluación del personal y que los resultados sean conocidos por el personal. Esta evaluación debería ser efectuada de manera manual. REPCAR S.A. debería contratar personal idóneo para ejecutar actividades como: personal de bodega, crédito y cobranza, Técnico y financiero, principalmente de crédito debido a su importancia para la recuperación de cartera y el flujo de efectivo.
4. Implementar en la empresa políticas de cobro como también un manual de cobranza, de tal manera que trabaje las respectivas áreas encargadas de la Venta- cuenta por cobrar y así puedan mejorar la eficiencia de la gestión de recuperación de cartera.
5. La revisión permanente del sistema de control interno en el área de ventas – cuentas por cobrar así como del resto de procesos deberá efectuarse de manera periódica con la finalidad de disminuir la probabilidad de fraude y error.

## BIBLIOGRAFÍA

- INTERNATIONAL AUDITING AND ASSURANCE STANDARDS BOARD . (2013). *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad*. New York.
- Alba Rocío Carvajal, M. E. (2015). *Aplicación de la herramienta integrada de control interno y administración de riesgos*. Colombia: Externado.
- Anzil, F. (7 de agosto de 2012). *Econolink*. Obtenido de <http://www.econlink.com.ar/cuentas-por-pagar>
- Asociación Española para la Calidad. (2016). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Código Tributario Ecuador. (2015). *SRI*. Obtenido de <file:///F:/Downloads/INSTRUCTIVO%20FORMULARIO%20101%20VERSION%202016.pdf>
- Espiñeira Pacheco y Asociados . (14 de Mayo de 2014). *Pricewaterhouse Coopers* . Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de <https://www.pwc.com/ve/es/auditoria-interna/boletin/assets/boletin-audit-agost-2013.pdf>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: 2ª. ed. Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2012). *Estados financieros basicos bajo NIC- NIIF*. México: Ecoe Ediciones.
- Fowler Newton, E. (1984). *Tratado de auditoría*. Buenos Aires : Ediciones Contabilidad Moderna.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson.
- Frett, N. (29 de septiembre de 2004). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2015). *Deloitte*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Internal Control. Integrated Framework. . (mayo de 2013). *COSO II*. Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- International headquarters. (noviembre de 2008). *Acción*. Obtenido de [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ecoe ediciones.
- María Alexandra Alvarado, S. P. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

- Maria Jose Arcas, L. T. (2003). *Contabilidad Financiera Avanzada*. España: Ediciones Piramide.
- Maria Sonia Barrientos, D. S. (2009). *Normas internacionales de informacion financiera NIIF- IFRS*. Colombia: Organización Interamericana de Ciencias Económicas OICE.
- Niif 9. (14 de julio de 2014). *Niif 9 Instrumentos Financieros*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/niif/NIIF9\\_2014\\_v12112014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf)
- Nostrum. (1 de ENERO de 2010). *Plan contable 2007*. Obtenido de <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad.html>
- Sanchez, G. (2006). *Auditoria de estados financieros*. Mexico: Pearson.
- Santillán, S. (2012). *Control Interno: Informe Coso*. Bogotá: ecoe ediciones.
- Valencia, J. R. (2000). *Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. Colombia: Trillas.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Pashmay Lozano Diana Teresa**, con C.C: # **0941771735** autora del trabajo de titulación: “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2017

*Diana Pashmay L.*

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Pashmay Lozano, Diana Teresa**

C.C: **0941771735**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sotomayor Orrala Ivanna Yasiel**, con C.C: # **0704273598** autora del trabajo de titulación: “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2017

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Sotomayor Orrala, Ivanna Yasiel**

C.C: **0704273598**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	"Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas-cuentas por cobrar aplicado a una empresa de repuestos en la ciudad de Guayaquil"		
<b>AUTOR(ES)</b>	Diana Teresa, Pashmay Lozano Ivanna Yasiel, Sotomayor Orrala		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	José Antonio, Rodríguez Samaniego		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	Marzo del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	128
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Control interno, COSO, Ventas- Cuentas por cobrar		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Control interno, cuentas por cobrar, crédito, cuentas incobrables, deterioro de cartera.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>En la actualidad, la mayoría de empresas optan por evaluar o diseñar un sistema de Control Interno a nivel departamental porque constituye un apoyo gerencial de la administración, a fin de determinar si su utilización detecta o previene fraudes/errores que disminuyan la probabilidad de actos ilícitos principalmente con el objetivo de proteger los activos de la organización, confiabilidad en los registros contables, fomentar la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.</p> <p>La empresa REPCAR S.A. no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado que permita el curso normal de sus actividades; se ha detectado fallas en la segregación de tareas, debido a la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos que detallen claramente las actividades a realizar en cada puesto de trabajo. La efectividad depende de la forma en la que se implemente, evaluación de actividades y supervisión de las mismas.</p> <p>En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad la implementación de propuestas ante las debilidades detectadas al Sistema de Control Interno que permita la mejora para la gestión del proceso de Ventas – Cuentas por Cobrar, que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad en la utilización de los recursos.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORAS:</b>	<b>Teléfono:</b> 0983023946 / 0995491329	E-mail: <a href="mailto:dianapashmay@yahoo.es">dianapashmay@yahoo.es</a> ; <a href="mailto:ivanna_so@hotmail.com">ivanna_so@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Yong Amaya, Linda Evelyn		
	<b>Teléfono:</b> 593-4- 2200804 ext.1609		
	<b>E-mail:</b> linda.yong@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			