



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERÍODO 2011- 2012”

AUTORES:

BETSY PAMELA ESPINOZA AROCA

KATTY LILIANA VERA ROSALES

TUTOR:

MAE. ING. COM. EVA GUERRERO LÓPEZ

GUAYAQUIL, ENERO 2013

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL



ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Directora de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **"ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2011-2012"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA

La formulación del problema de investigación se refiere a: **¿Como la empresa Tradinter S.A. puede mejorar los procesos contables, financieros y operativos del Departamento de Facturación y Cobranzas?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema

Presentado por la Egresada:

Betsy Pamela Espinoza Aroca

C.I. 092485204-9

MBA. Ing. Com. Eva Guerrero López
Tutora

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL



ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Directora de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: "**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2011-2012**", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA

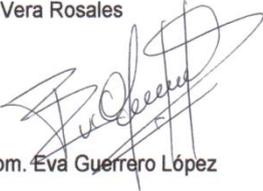
La formulación del problema de investigación se refiere a: **¿Como la empresa Tradinter S.A. puede mejorar los procesos contables, financieros y operativos del Departamento de Facturación y Cobranzas?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema

Presentado por la Egresada:

Katty Liliana Vera Rosales

C.I. 092312843-3


MBA. Ing. Com. Eva Guerrero López
Tutora

CERTIFICADO DE AUDITORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Betsy Pamela Espinoza Aroca declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en él mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí. De la misma forma cedo mis derechos de autora la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucionalidad vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que Tradinter S.A. de la ciudad de Guayaquil genere un nivel alto de Control Interno y así incremente las posibilidades de alcanzar los objetivos contables, financieros y operativos del departamento de Facturación y Cobranzas.

Betsy Pamela Espinoza Aroca

C.I. 092485204-9

CERTIFICADO DE AUDITORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Katty Liliana Vera Rosales declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en él mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí. De la misma forma cedo mis derechos de autora la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucionalidad vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que Tradinter S.A. de la ciudad de Guayaquil genere un nivel alto de Control Interno y así incremente las posibilidades de alcanzar los objetivos contables, financieros y operativos del departamento de Facturación y Cobranzas.

Katty Liliana Vera Rosales

C.I. 092312843-3

AGRADECIMIENTO

Quiero Agradecerle a Dios por darme la oportunidad de vivir y poder cumplir un sueño mas el ser una Profesional, por ser un pilar fundamental en mi vida y a Mi Familia por ser un apoyo incondicional.

De manera muy especial quiero agradecerle a Mi Tutora de Tesis la MAE. Ing. Com. Eva Guerrero López por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación que han sido fundamentales para mi formación personal y académica. Por haber inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa.

A ustedes mi gratitud y respeto

Srta. Betsy Pamela Espinoza Aroca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría necesaria para la realización de este trabajo. A mis padres por darme todo su apoyo y todo su amor, a mi esposo gracias por ser quien estuvo ahí levantándome cuando creía desmayar, agradezco a mi tutora de Tesis la MAE. Ing. Com. Eva Guerrero López por su paciencia y dedicación durante el desarrollo de este proyecto. . Gracias infinitas a todos por ser parte importante en este logro.

Srta. Katty Liliana Vera Rosales

RECONOCIMIENTO

Extendemos nuestro reconocimiento a nuestra Tutora MBA. Ing.Com. Eva Guerrero López, que con su carisma, conocimiento y experiencia ha logrado ser una base en el desarrollo y culminación del presente proyecto de investigación.

Autores:

Srta. Betsy Pamela Espinoza Aroca

Srta. Katty Liliana Vera Rosales

DEDICATORIA

Al finalizar mi Carrera Profesional he logrado uno de mis objetivos en mi vida y quiero darle las gracias de manera especial a mi familia que me apoyaron superando todos los obstáculos para lograrlo, con todo respeto y amor dedico este triunfo.

A Mis Padres y Hermanos

Quienes son un pilar fundamental en mi Vida, Gracias por fomentar en mí el anhelo de triunfar, Por haberme dado su apoyo incondicional a lo largo de toda mi formación profesional y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Por sus consejos y sus valores pero más que nada por su infinito amor en cada instante de mi Vida

A todos ustedes dedico el producto de mi esfuerzo

Srta. Betsy Pamela Espinoza Aroca

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis esta dedicado a Dios por ser mi pilar y por darme la vida atravez de mis amados padres quienes me han enseñado a lo largo de mi vida valores, a salir adelante y cumplir con cada uno de mis objetivos.

A mi esposo y familia por que han estado conmigo en todo momento dándome su apoyo incondicional, su ayuda y confianza para convertirme en una gran profesional.

Srta. Katty Liliana Vera Rosales

INDICE

RESUMEN.....	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Caracterización del Problema.....	3
1.4 Árbol del Problema.....	3
1.4.1 Desarrollo del Planteamiento del Problema.....	5
1.5 Análisis de los Involucrados.....	8
1.6 Formulación del Problema	10
1.7. Delimitación del Problema	13
1.8 Limites de la Investigación	13
1.9 Justificación de la Investigación.....	13
1.10 Ubicación del Problema en un contexto	14
1.11 Situación conflicto que debo señalar.....	15
1.12 Causas del Problema.....	15
1.13 Evaluación del Problema.....	16
1.14 Utilidad práctica de la Investigación	17
1.15 Quienes son los Beneficiarios	18
1.16 Objetivos de la Investigación.....	19
1.17 Variables de la Investigación.....	19
1.18 Hipótesis General.....	20
CAPITULO II	21
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.1 Antecedentes referenciales y de Investigación	21
2.2 Marco Teórico Referencial.....	22
2.2.1 Factura.....	22
2.2.2 Datos Obligatorios en la Factura	24
2.2.3 Datos Impresos en la Factura	25
2.2.4 Cuentas por Cobrar	27

2.2.5 Clasificación de Cuentas por Cobrar	27
2.2.6 Proceso de Cuentas por Cobrar	28
2.2.6.1 Facturación.-	28
2.2.6.2 Pagos.-	28
2.2.6.3 Notas de Crédito.-	29
2.2.6.4 Cuentas Incobrables.-	29
2.2.7 Auditoria de las Cuentas por Cobrar	30
2.2.7.1 Objetivos de la Auditoria de las Cuentas Por Cobrar	30
2.2.8 Retenciones	31
2.2.8.1 Sanciones.....	31
2.2.9 Control Interno	32
2.2.9.1 Misión del Manual de Control Interno	33
2.2.9.2 Visión Del Manual De Control Interno	34
2.2.9.3 Importancia del Control Interno	34
2.2.9.4 Objetivos del Control Interno.....	35
2.2.9.5 Elementos del Control Interno	35
2.2.9.6 Clasificación del Control Interno.....	36
2.2.9.7 Control Interno de las Cuentas por Cobrar	37
2.2.9.8 Lineamientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar.....	41
2.2.10 Procedimiento de la Auditoria de las Cuentas por Cobrar	43
2.2.10.1 Respecto al Control Interno	43
2.2.10.2 Procedimientos	44
2.2.11 Manuales de Procedimiento	45
2.2.11.1 Utilidad del Manual de Procedimiento	46
2.2.11.2 Partes de un Manual	47
2.2.11.2.1 Identificación:	47
2.2.11.2.2 Índice o Contenido	48
2.2.11.2.3 Prólogo y/o Introducción.....	48
2.2.11.2.4Objetivos de los Procedimientos.....	48
2.2.11.2.5 Áreas de Aplicación y/oalcance de los Procedimientos	48
2.2.11.2.6 Responsables	49

2.2.11.2.7 Políticas o Normas de Operación	49
2.2.11.2.8 Formulario de Registro	50
2.2.11.2.9 Glosario de Términos.....	50
2.2.11.2.10 Diseño del Proyecto.....	50
2.3 Normativas Legales	51
2.3.1 Reglamento de Facturación 2012.....	51
2.3.2 Ley Retenciones.....	56
2.4 Marco Conceptual	57
CAPITULO III	59
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.1 Tipo de Investigación	59
3.2 Método a Utilizar	59
3.3 Población o Universo de la Investigación	61
3.4 Muestra	63
3.5 Técnicas de Investigación	63
3.5.1 Observación Directa.-	64
3.5.2 Encuesta.-	64
3.6 Técnicas de Instrumentos y Recolección de Datos	64
3.7 Diseño de la Encuesta y Cuestionario	65
3.8 Tipo de Encuesta a desarrollar.....	69
3.9 Desarrollo de la Encuesta	69
3.9.1 Trabajo de Campo	69
3.9.2 Recolección de Datos.....	70
3.10 Procesamiento y análisis de los datos.....	70
3.11 Conclusiones para la Propuesta	82
CAPITULO IV.....	84
LA PROPUESTA.....	84
4.1 Título de la Propuesta.....	84
4.2 Justificación de la Propuesta	84
4.3 Objetivo General de la Propuesta.....	85
4.4 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	86

4.5 Hipótesis De La Propuesta	87
4.6 Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta	87
4.7 Desarrollo de la Propuesta	89
4.7.1 Exposición Preliminar a Directivos	89
4.7.2 Determinación de la Base de Datos de Clientes.....	89
4.7.3 Establecer Criterios para la Calificación de Sujetos de Crédito.	91
4.7.4 Disponibilidad suficiente de Stock de Facturas	92
4.7.5 Establecimiento de Procesos de Facturación.....	93
4.7.5.1 Revisión y respaldo digitalizado de documentación por cliente	94
4.7.5.2 Establecimiento de un esquema de coordinación entre el área de Documentación-Comercial y Facturación.....	95
4.7.5.3 Elaboración de la Factura.....	96
4.7.5.4 Contabilización de la Factura.....	97
4.7.5.5 Revisión y Aprobación de las facturas por Departamento Financiero	99
4.7.5.6 Envío de facturas a clientes	99
4.7.5.7 Control sobre envío y recepción de facturas	100
4.7.5.8 Actividad de control (Retenciones)	101
4.7.5.9 Archivo Pasivo	102
4.7.5.10 Emisión De Reporte De Facturación	102
4.7.6 Establecimientos de Procesos de Cobranzas	104
4.7.6.1 Envío de Estado de Cuenta a Clientes.....	105
4.7.6.2 Generación de Cronograma de Cobranzas.....	106
4.7.6.3 Gestión de cobros y confirmación de pago (Transferencias, Depósitos, Cheques)	107
4.7.6.4 Liquidación, registro y reporte de la recaudación de los cobros.....	108
4.7.6.5 Emisión de las papeletas de depósitos y remisión a los bancos	109
4.7.6.6 Emisión de Comprobantes de Ingreso, Retenciones	109
4.7.6.7 Sello de cancelado a las Facturas	110
4.7.6.8 Impresión de los Comprobantes de Ingreso y adjuntar documentación soporte	110
4.7.6.9 Archivo Pasivo	110

4.7.6.10 Reportes de Recaudación de la cartera mensual	111
4.7.6.11 Reportes mensuales de la antigüedad de la cartera y dar a conocer ala Gerente Financiera mediante una reunión	113
4.7.7 Respaldo Información Contable.....	114
4.7.8 Manual de Procedimientos de Facturación y Cobranzas	114
4.7.9 Exposición definitiva Directorio	115
4.7.10 Capacitaciones	115
4.7.11 Seguimientos	116
4.8 Impacto, Producto, Beneficio obtenidos	116
4.9.- Validación de la Propuesta	116
4.9.1.- Validación de un Experto.....	117
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES	119
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS.....	121

INDICE DE FORMATOS

Formato 1	91
Formato 2	92
Formato 3	96
Formato 4	100
Formato 5	103
Formato 6	105
Formato 7	106
Formato 8	108
Formato 9	112
Formato 10.....	113

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1	4
Imagen 2	8
Imagen 3	26
Imagen 4	97
Imagen 5	98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	62
Tabla 2	71
Tabla 3	72
Tabla 4	73
Tabla 5	74
Tabla 6	75
Tabla 7	76
Tabla 8	77
Tabla 9	78
Tabla 10	79
Tabla 11	80
Tabla 12	81

INDICE DE GRAFICOS

Grafico1.....	71
Grafico 2.....	72
Grafico 3.....	73
Grafico 4.....	74
Grafico 5.....	75
Grafico 6.....	76
Grafico 7.....	77
Grafico 8.....	78
Grafico 9.....	79
Grafico 10.....	80
Grafico 11.....	81

ANEXOS

Anexo 1	124
Anexo 2	125
Anexo 3	126
Anexo 4	126
Anexo 5	126
Anexo 6	126
Anexo 7	126
Anexo 8	126

RESUMEN

Al iniciar el desarrollo de la implementación de un sistema de control interno mediante un manual de procedimiento de Facturación y Cobranzas en la empresa TRADINTER S.A. en la ciudad de Guayaquil, es importante aclarar el alcance y los objetivos a cumplir en este trabajo, los cuales se encuentran explicados en el Capítulo 1 indicando el surgimiento de esta necesidad y las ventajas generadas, que constan en la justificación del Proyecto.

El capítulo 2 es referente al giro del negocio, su estructura organizacional, procesos principales, el marco conceptual y base legal necesaria para el mayor entendimiento de las normas y pautas a seguir para el desarrollo del proyecto.

En el capítulo 3 se realizó un estudio científico aplicando los métodos de encuesta y observación directa para determinar el campo de aplicación y la población que se va beneficiar con el proyecto.

El capítulo 4 se elaboró procesos de facturación y cobranzas, un cronograma de capacitación del tiempo estimado que le tomaría a la empresa desarrollar un plan de implementación del manual de procedimientos.

Para finalizar se realizaron conclusiones y recomendaciones que fueron propuestas a la empresa para su utilización, además de la bibliografía y anexo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 Tema

Análisis de los procesos contables, financieros y operativos del departamento de facturación y cobranzas de la empresa Tradinter s.a. de la ciudad de Guayaquil del año 2012

1.2 Planteamiento del Problema

Las empresas independientemente de la actividad que realizan, deben desarrollar estrategias, establecer un adecuado control y cumplir con las normas para garantizar que se cumplan sus objetivos propuestos a futuro.

En el Área de Facturación y Cobranzas es de gran importancia contar con un adecuado sistema de control interno que permita administrar con eficiencia y eficacia cada una de las actividades que realiza, debido que facilita medir la productividad una vez implementado y así seguir obteniendo rentabilidad y prestigio.

1.3 Caracterización del Problema

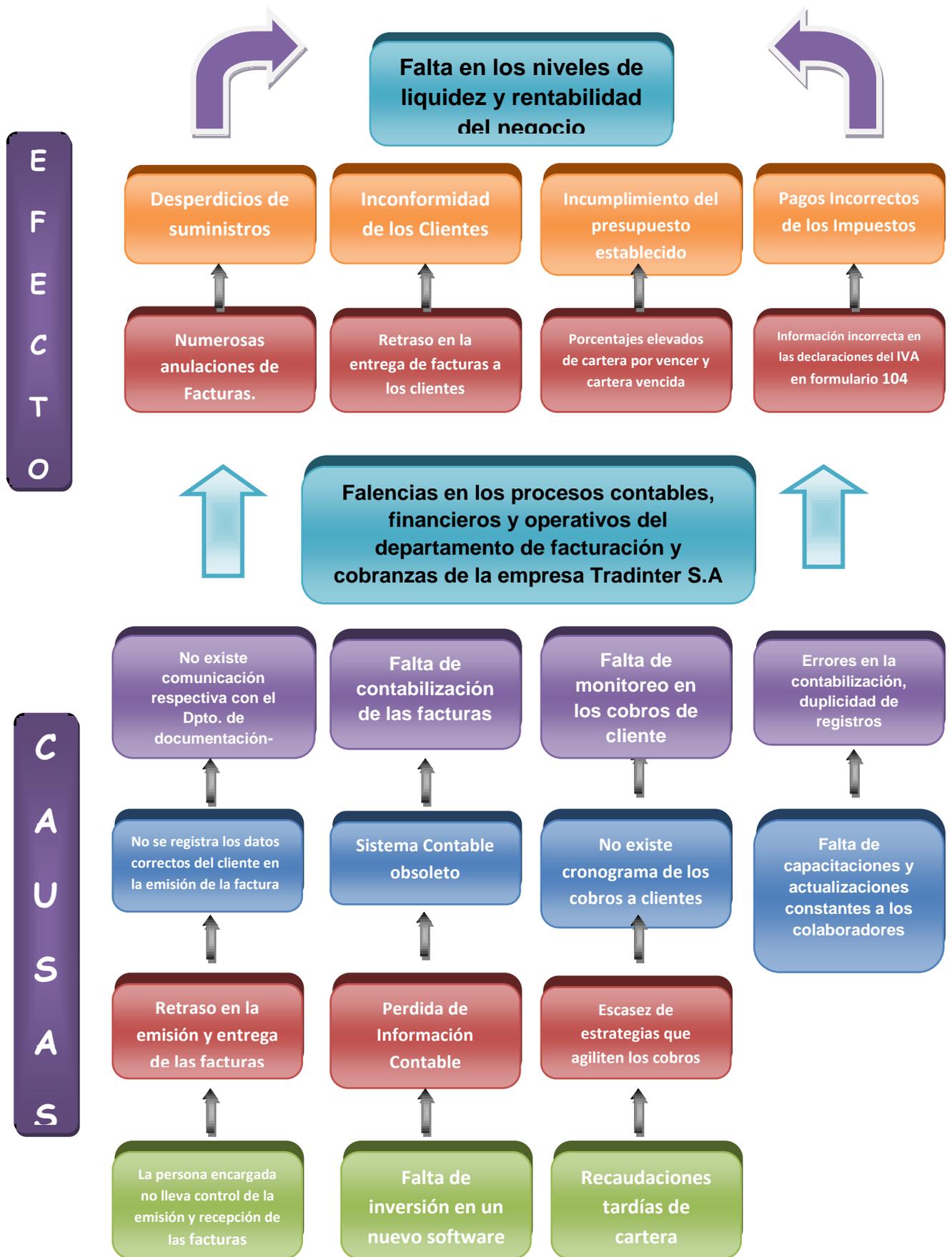
- Ineficiencia en el proceso de Facturación.
- Retraso en la facturación de los costos locales de carga a clientes.
- Incremento de la antigüedad de cartera.
- Facturación no contabilizada.
- Contabilización inadecuada de las recaudaciones recibidas de clientes.
- Recepción extemporánea de las retenciones.
- Falta de control en el envío de facturas a clientes de otras ciudades.
- Faltas reglamentarias tributarias.

1.4 Árbol del Problema

El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión

A continuación se presenta un cuadro esquematizado del árbol de problema:

Imagen 1



1.4.1 Desarrollo del Planteamiento del Problema

En la empresa Tradinter S.A existen falencias en los procesos contables, financieros y operativos en el departamento de facturación y cobranzas debido a que no existe una comunicación respectiva con el departamento de documentación-comercial quien es responsable de tener toda la información del cliente y al no dar una información completa al departamento de facturación responsable de emitir la factura, emiten la factura con datos erróneos del cliente, dando también como resultado el retraso en la emisión de la factura ya que el colaborador a cargo no lleva un debido control en la emisión de la misma.

La falta de contabilización al no contar con un sistema contable actualizado, existe el riesgo de que haya pérdida de información, duplicidad de pagos lo cual la información financiera de cada cliente no es confiable; ya que no existe inversión en nuevos y mejorados software que brinde facilidad y veracidad de la información.

La persona encargada de la gestión de cobranzas no lleva un monitoreo constante en los cobros de la facturas emitidas a los clientes por los servicios brindados, ya que no cuenta con un cronograma que ayude a la gestión de cobros en el cual detalle fechas tentativas en que los clientes puedan realizar el pago. Se debe implementar estrategias que faciliten la cobranza para la recuperación de cartera dentro de los 60 y 90 días y obtener liquidez y para así cubrir las necesidades de la empresa.

Al momento de realizar la contabilizaciones se genera errores en el ingreso de las recaudaciones recibidas por parte de los clientes al sistema y desconocimientos tributarios por los colaboradores, se deduce que no existe la capacitación y actualización constante por parte del empleador.

De las falencias citadas en los párrafos anteriores de los procesos contables y operativos que tiene gran impacto en nuestro sistema financiero, se tiene como consecuencia el desperdicio de suministros, lo cual son numerosas facturas anuladas que afecta al gasto de suministros en la elaboración de blocks de facturas.

Uno de los factores que afectan al departamento de facturación es que existe retraso en la emisión de la factura, debido a que la persona encargada no le da el seguimiento respectivo a la facturación de los servicios de costos locales que ofrece la empresa, existe el riesgo de que los clientes se encuentren inconformes y se podría perder el prestigio de la empresa.

El retraso de facturación y sus respectivos cobros, aumentan el porcentaje de la cartera por vencer y a su largo plazo la cartera vencida, lo cual implica que la empresa no cumpla con los presupuestos establecidos y el riesgo que no cuente con suficiente liquidez que permitan seguir con sus actividades de una manera continua y sin problemas.

Al no tener la información correcta de las ventas debido a las faltas y errores en las contabilizaciones, se están emitiendo mensualmente la declaración del IVA en el formulario 104 valores de impuestos no reales lo cual implica que se realicen declaraciones sustitutivas a criterio del contador y aumenta el proceso operativo.

Es conveniente recalcar que la falta de procesos operativos y contables claramente definidos afectan a su normal crecimiento, provocando deficiencias productivas y puede afectar su rentabilidad.

La ineficiencia operativa y falta de control vigente en el departamento de facturación y cobranzas de la empresa Tradinter S.A ocasionara el incremento de la antigüedad de cartera, problemas operativos que impactaran en la reducción de la liquidez y rentabilidad de la empresa.

El Diseño y la implementación de un sistema de control interno para los procesos contables, financieros y operativos del departamento de facturación y cobranzas de la empresa Tradinter S.A, permitirá minimizar el riesgo inherente del departamento y mejorar los niveles de liquidez y rentabilidad del negocio.

1.5 Análisis de los Involucrados

Con la siguiente matriz de análisis de involucrados se ha determinado que en la compañía TRADINTER S.A. Intervienen 6 funciones principales de las cuales detallamos a continuación:

ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS

Imagen 2

NO.	FUNCIONES	¿COMO PERCIBE EL PROBLEMA?	INTERESES (en la solución del problema)	APOYO /OPOSICION
1	Contador	Presenta resultados irreales a la Gerencia en cuanto a los estados financieros.	Proporcionar informes con cifras reales.	Apoya en la disminución de los niveles de errores en los registros contables y su mejor presentación en los Estados Financieros.
2	Asistente Contable	Proporciona errores y duplicidad en los registros de la contabilización.	Presentar información confiable y actualizada de los registros contables.	Sería un apoyo porque demostraría el origen de los errores contables y duplicidad de los registros.
3	Asistente de Facturación y Cobranza	Atraso en la Facturación y Gestión de Cobranza	Llevar mejor control en la elaboración de factura y gestiones de cobros oportunos.	Se opone, porque que aumenta su carga laboral.
4	Asistente de Documentación- Comercial	No existe la comunicación debida con el Dpto. de Facturación y Cobranzas.	Actualizar la base de clientes para que se mejore la gestión de Facturación.	Se tendría actualizada la información de los clientes, para que se facture de manera oportuna.
5	Jefe de Sistemas	Perdida de Información contable y no existe un respaldo oportuno en el Sistema Informático de Gestión Administrativa Financiera (SIGAF)	Actualizar el sistema contable SIGFA y realizar respaldo de la información de manera diaria.	Apoya para evitar perdida de información en el sistema SIGAF.
6	Recepcionista	Entrega de documentación atrasada a clientes	Llevar un control en recepción y en la entrega de la documentación al cliente	Se opone ya que la entrega de soportes y documentación debería hacerla el Dpto. de Documentación

Tomando en cuenta el cuadro de análisis de involucrados se podría destacar que la Contadora percibe el problema al momento de proporcionar a la Gerencia los Informes Financieros con cifras irreales. Por lo tanto considera un factor muy importante en que disminuyan los niveles de errores en cuanto a los registros contables, y así los informes mensuales presentados a la gerencia estén debidamente actualizados.

Por parte de la función que ejecuta el asistente contable de la empresa el error se origina en los registros contables incompletos y duplicados. Sería un apoyo porque demostraría el origen de los errores contables y duplicidad de los registros, ya que en muchas ocasiones al llevar a cabo el registro de los reportes de cobranzas, realiza cargos errados de las cuentas.

La función que realiza el asistente de Facturación y Cobranzas forma parte del problema ya que existe retraso de la facturación y gestión de la cobranza. Oposición a llevar un mejor control en sus actividades diarias ya que aumentaría la carga laboral. Las cuentas por cobrar no están totalmente organizadas debido a la facturación a otras compañías, no se cumple con ciertas normas operativas y además los créditos a los clientes se conceden con cuentas pendientes de cobro.

El departamento de Documentación-comercial percibe la mala comunicación con el departamento de Facturación y cobranzas. El

mejoramiento apoya a la actualización de la base en donde existe la información de los clientes y así realizar una facturación oportuna para que no existan anulaciones permanentes de facturas y se realice la entrega a tiempo al cliente.

El Jefe de Sistema forma también parte del problema ya que no realiza los respaldos contables oportunos del sistema SIGAF y existe pérdida de información, Apoya para evitar pérdida de información y que se invierta en la actualización del sistema contable y realizar el respaldo diario de la información.

La función de la recepcionista forma parte del problema debido que entrega los soportes y la documentación atrasada a los clientes. Oposición ya que una de las funciones no es la encargada de hacer la entrega de la documentación del departamento de documentación.

1.6 Formulación del Problema

¿CÓMO LA EMPRESA TRADINTER S.A. PUEDE MEJORAR LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS?

En la empresa Tradinter S.A. no ha llevado a cabo un adecuado proceso contable, financiero y operativo en el departamento de

facturación y cobranzas por lo cual la empresa necesita establecer controles que ayuden a mejorar los procesos en forma adecuada.

Por lo que presenta problemas en la ineficiencia al momento de facturar al cliente los servicios de costos locales, la persona encargada no lleva un adecuado cronograma de facturación lo que impide entregar la factura al cliente en el momento en el que el departamento de documentación-comercial se lo solicita.

No refleja un procedimiento adecuado en la elaboración y contabilización de la factura por lo tanto afecta en términos tributarios y al control interno del departamento.

Existe desorganización de la persona encargada de la parte de las cobranzas que además es la misma persona que factura, dando como resultado a la antigüedad de cartera o en su defecto la inadecuada contabilización de las recaudaciones recibidas de parte de los clientes de Tradinter S.A.

La empresa no cuenta con un control en la recepción de las retenciones, ya que de acuerdo a la ley debe entregarse el respectivo comprobante en un tiempo no mayor de 5 días.

Falta de control interno en verificar la recepción y envío de las facturas originales a clientes fuera de la ciudad.

En la empresa no se realizan capacitaciones y actualizaciones constantes a los colaboradores. Por tal motivo los procedimientos representan un instrumento esencial para regular las labores rutinarias

que realizan los empleados en una empresa, debido a que están constituidos por una disposición concreta y armoniosa de pasos que guardan una coherencia cronológica e indican la manera como se deben ejecutar las diferentes actividades, facilitando las funciones de cada trabajador.

Es importante que la empresa Tradinter S.A. mantenga un adecuado control interno de las diferentes operaciones que en ellas se realizan, para establecer un alto grado de eficiencia y calidad en sus actividades que se desarrollan desde las más simples hasta las más complejas y así lograr los objetivos propuestos.

Todas las operaciones y transacciones realizadas en el departamento de facturación y cobranzas necesitan ser recolectadas, clasificadas y registradas con el fin de determinar la claridad del funcionamiento transparente de cada una de sus operaciones, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y proveer información confiable de las actividades financieras, para contribuir a un mejor funcionamiento de la empresa. Razón por la cual los controles y procedimientos contables son de gran importancia en toda organización.

En base a lo expuesto, surge el interés de realizar un análisis del proceso contable financiero y operativo actualmente aplicado en el departamento de facturación y cobranzas de la empresa Tradinter S.A.

para detectar posibles falencias que puedan existir dentro de éstos y proponer soluciones.

1.7. Delimitación del Problema

Campo: Departamento de Facturación y Cobranza.

Área: Auditoria

Periodo: 2011-2012

Marco Espacial: Ciudad de Guayaquil.

Sector Empresarial: Servicios Portuarios.

Objetivo de la Investigación: Empresa Tradinter S.A. Ubicado en Lotización Albán Borja Numero 37 Manzana 1 Avenida Carlos Julio Arosemena km3 Edificio Classic Piso 4 Oficina 401 Ciudad de Guayaquil.

1.8 Limites de la Investigación

En la investigación podemos destacar que el límite sería propio de las herramientas de investigación. Una de las herramientas de la investigación es el tiempo limitado de los investigados.

1.9 Justificación de la Investigación

Este proyecto de investigación es de gran importancia ya que la empresa TRADINTER S.A requiere de una buena aplicación de los

procedimientos contables, financieros y operativos. Estos componentes deben estar coordinados con los objetivos pautados a las necesidades del registro contable adecuado, mejorando en su proceso de facturación y su oportuna gestión de cobranza para mantener un sistema de control interno.

De tal manera proporcionar información confiable que se reflejen en las cifras de los estados financieros con la finalidad de que los accionistas de la empresa puedan tomar decisiones para alcanzar los objetivos propuestos y minimizar el riesgo inherente del departamento, mejorando los niveles de liquidez y rentabilidad del negocio.

1.10 Ubicación del Problema en un contexto

El análisis del problema se desarrolla en la empresa Tradinter S.A. en el departamento de facturación y cobranzas, se han venido presentando falencias en los procesos contable, financiero y operativo:

En términos contables en el departamento de facturación no se existe un control en el registro de la contabilización ya que se presentan diversos errores por posibles desconocimiento y la falta de capacitaciones a los colaboradores, tomando en cuenta que la empresa dispone también de un sistema obsoleto y este repercute en datos no confiables, retrasando la emisión de la factura y su respectivo registro contable.

En el departamento de facturación y cobranzas no cumple un adecuado proceso operativo, debido a la falta de un manual de procedimiento de facturación que sea un instrumento de ayuda a los colaboradores, y no cuenta con cronogramas de gestión de cobros y existente falencias en las políticas de crédito de la empresa.

En el aspecto financiero las falencias existentes en el proceso contable y operativo que se presentan en el departamento impactaran en la reducción de la liquidez y rentabilidad de la empresa.

1.11 Situación conflicto que debo señalar

La problemática que señalamos en la empresa Tradinter S.A es debida a las falencias en los procesos contables, financieros y operativos del departamento de facturación y cobranzas no existe control interno adecuado que incide en el retraso en la entrega de la factura y su inconformidad por parte del cliente; anulaciones frecuentes, porcentajes elevados de cartera vencida y por vencer e información incorrecta en las declaraciones tributarias.

1.12 Causas del Problema

Las causas que originan los problemas en la compañía Tradinter S.A. por la falta de comunicación entre los departamentos respectivo a la hora de la facturación, retraso en la emisión, contabilización y entrega de la factura, errores en la contabilización.

El departamento cuenta con un sistema contable obsoleto, la falta de monitoreo en los cobros de los clientes y las recaudaciones tardía de la cartera.

De seguir manteniendo los problemas detallados en el párrafo anterior, afectaría nuestra cartera de clientes porque tendría clientes insatisfechos, tomándose en cuenta el prestigio que ha mantenido la compañía, sino se invierte en un sistema contable y no se dan las debidas capacitaciones y actualizaciones a los colaboradores se seguirá viendo afectada la información financiera de la empresa en cuanto a reportes no confiables.

1.13 Evaluación del Problema

1. Delimitado.- Se desarrolla la investigación en el Dpto. de Facturación y Cobranzas, en el año 2012, y los involucrados que son 24 personas.

2. Claro.- En el análisis de los problemas existentes se detallan de forma clara las falencias que afectan al control interno.

3. Concreto.- Se ha explicado cada una de las falencias de un manera precisa y directa.

4. Relevante.- Su objetivo principal es de orientar a los colaboradores en el desarrollo de sus actividades del departamento.

5. Contextual.-La propuesta está basada en relación con los conocimientos estudiados de nuestra rama.

6. Factible.- La investigación es factible porque es posible solucionar los problemas en los procesos en el departamento analizado.

1.14 Utilidad práctica de la Investigación

Es conveniente el análisis al Departamento de Facturación y Cobranzas en cuanto a sus procesos contables, operativos y financieros por que existen falencias en el nivel de control interno, que se debe tomar medidas necesarias para que un plazo corto se pueda mejorar los niveles de control y alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. La importancia que tiene el análisis de los problemas del departamento y de su falta de control beneficiaria a los colaboradores que realizan los procesos diariamente, también a los gerentes, teniendo tranquilidad sobre el manejo de su empresa obteniendo resultados reales y poder tomar decisiones oportunas.

Una vez que en la investigación se plantee las posibles soluciones en las que se detalle el manejo adecuado de cómo aplicar el control interno y herramientas de apoyo como cronogramas, manual de procesos, políticas de crédito, actualizaciones y capacitaciones se llegara a disminuir las falencias.

El beneficio de analizar y aplicar los métodos antes mencionados que darían posible solución al problema de la empresa y como guía que se pueda seguir actualizando y sirva de apoyo para posibles soluciones en otros departamentos.

1.15 Quienes son los Beneficiarios

En nuestra investigación los beneficiarios principal serian el Gerente General de la empresa, el departamento de facturación y cobranzas, departamento de contabilidad, departamento de documentación-comercial ya que una vez aplicada la posible solución al problema a la empresa Tradinter S.A. el manejo en cada uno de los departamentos antes mencionados se realizaría de una manera eficiente y eficaz reflejándose en cada una de las funciones a realizar por los colaboradores.

Uno de los beneficiarios indirectos son los clientes que forman parte de la valiosa cartera, la cual representa uno de los factores más importantes de la empresa, ya que por ellos obtenemos la rentabilidad y liquidez.

En la investigación también somos parte importante ya que permite desarrollar un proyecto de viabilidad que permita implementar los conocimientos adquiridos y recomendar posibles soluciones que permita a la empresa TRADINTER S.A seguir prestando sus excelentes servicios en la desconsolidación costos locales de servicios portuarios.

1.16 Objetivos de la Investigación

Demostrar que existe la necesidad de establecer un sistema de control interno en los procesos contable financiero y operativo del departamento de facturación y cobranzas

Los objetivos específicos de la investigación se plantean a continuación:

- Conocer y definir la clasificación de los procesos de facturación y cobranza.
- Identificar los procesos de contabilización que se ejecutan.
- Conocer y organizar la entrega de facturas en forma oportuna y eficaz.
- Evaluar el adecuado proceso de recuperación de la cartera vencida en corto plazo.
- Determinar las actividades, la información, los documentos, el control y monitoreo que se realiza en el registro contable.
- Proponer la aplicación de un manual de procedimientos y llevar control interno en las gestiones de facturación y cobranzas.

1.17 Variables de la Investigación

Las variables de la hipótesis general se plantean a continuación:

Variable Independiente: Manual de Procedimientos de Facturación y Cobranzas.

Variable Dependiente: Establecer un sistema de control interno

1.18 Hipótesis General

La implementación de un sistema de control interno mediante un manual de procedimiento permitirá que los colaboradores del área de Facturación y Cobranzas conozcan y ejecuten adecuadamente su trabajo

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes referenciales y de Investigación



Establecida en el año 1992 en Guayaquil, inicia sus actividades como bróker de carga, y a partir de Febrero de 1993, se convirtió en Agencia Marítima de tráfico internacional con actividades en los Puertos de Esmeraldas y Guayaquil.

Tradinter S.A. ha mantenido un crecimiento constante en los diferentes campos de la actividad marítima, tanto en los servicios de línea como en la atención de buques Spot, siendo actualmente la cabeza de diferentes empresas de servicios marítimos y portuarios con actividades y oficinas propias en los puertos de Esmeraldas y Guayaquil.

Sus ejecutivos tienen una amplia experiencia en el negocio marítimo, tanto en el área de Armador como de Agencia Marítima, bolsa de carga, carga de buque.

Cuentan con personal altamente capacitado en el manejo de las diferentes áreas de su actividad, tales como ventas, comercialización y mercadeo, tráfico y documentación, control de contenedores, operación portuaria y servicio al cliente.

2.2 Marco Teórico Referencial

2.2.1 Factura

La factura es un documento con valor probatorio y que constituye un título valor, que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el valor y productos relacionados en la misma.

La factura contiene la identificación de las partes, la clase y cantidad de la mercancía vendida o servicio prestado, el número y fecha de emisión, el precio unitario y el total, los gastos que por diversos conceptos deban abonarse al comprador y los valores correspondientes a los impuestos a los que esté sujeta la respectiva operación económica. Este documento suele llamarse factura de compraventa

Las normas generales de facturación recogen todos los aspectos que rigen en lo concerniente al deber de expedición y entrega de factura que incumbe a los empresarios y profesionales.

La importancia de la regulación de los procedimientos de facturación está relacionada con la necesidad de acreditar la realización

de las operaciones que den lugar a la deducción de los gastos y de las cuotas de IVA soportado, así como de las posibles reclamaciones que pudieran surgir en los casos en que se produzcan defectos en los objetos entregados o en los servicios prestados por quién emite esas facturas.

La factura se considera como el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, que afecta al obligado tributario emisor (**el vendedor**) y al obligado tributario receptor (**el comprador**).

La factura es el único justificante fiscal, que da al receptor el derecho de deducción del impuesto (IVA). Esto no se aplica en los documentos sustitutivos de factura, recibos o tickets.

Además existen las siguientes variantes:

- **Copia:** Documenta la operación para el emisor, con los mismos datos que el original (que permanecerá en poder del receptor o destinatario). Debe llevar la indicación de "copia" para distinguirla del original.
- **Duplicado:** Documenta la operación para el receptor, en caso de pérdida del original. La expide el mismo emisor que expidió el original y tiene los mismos datos que el original. Debe llevar la indicación de "duplicado" para permitir distinguirla del original, en caso de que aparezca el original.
- **Factura electrónica:** es una versión electrónica de la factura, usualmente en formato XML, la cual tiene validez legal y no es necesaria la versión física del documento.

▪ **Factura pro-forma o forma libre:** Documenta una oferta comercial, con indicación de la forma exacta que tendrá la factura tras el suministro. No tiene valor contable ni como justificante; se utiliza fundamentalmente en comercio internacional para obtener las licencias de importación, para la apertura de créditos documentarios o para el envío de muestras comerciales porque no obliga a cumplir las obligaciones legales de un proyecto de ley que daría lugar a una verdadera. Suele incluir la fecha máxima de validez.

2.2.2 Datos Obligatorios en la Factura

Hay una serie de datos obligatorios que han de aparecer en las facturas para que éstas sean correctas. Se establece que toda factura ha de contener:

- Lugar y fecha de emisión de la misma.
- Datos del beneficiario: la dirección, teléfono y Registro Único del Contribuyente RUC.
- Valor de base imponible totalizada.
- Valor de IVA. Impuesto al Valor Agregado.
- Total factura.
- Casillero lleno de la cantidad en letras si lo hubiere.
- Descripción o razón por la que se emitió dicha factura.
- Factura legible sin tachones ni enmiendas.

2.2.3 Datos Impresos en la Factura

- Número del registro único de contribuyentes RUC impreso.
- Apellidos y nombres, denominación o razón social del emisor.
- Fecha de caducidad.
- Datos de la imprenta o del establecimiento grafico que efectuó la impresión:
 - Número de autorización del SRI
 - Número de RUC
 - Denominación o razón social
- Fecha de impresión de la factura.
- Número correspondiente que identifique a la factura

Imagen3

TRANSPORTE Y REPRESENTACIONES INTERNACIONALES
TRADINTER S.A.
 AGENCIA NAVIERA



FACTURA N° 001-001-00 0013610

AUTORIZACION S.R.I. No. 1110618663

R.U.C. 0991174362001

FECHA	GUAYAQUIL, JUNIO 13 DE 2012		
CLIENTE	ANTONIO PINO ICAZA CIA. LTDA.	C.I. / RUC.:	0990032319001
DIRECCION	AV. JUAN TANCA MARENGO 107 Y JUSTINO CORNEJO	TELF.:	2284500
CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	TOTAL
1.00SERVICIO	CERTIFICACION DE GUIA # DUS-862 39516, DELIVERY FEE, Y ADMINISTRACION VUELO# 7058		
1.00SERVICIO	CERTIFICACION DE GUIA	45.0000	45.00
1.00SERVICIO	DELIVERY FEE	30.0000	30.00
1.00SERVICIO	ADMINISTRACION	35.0000	35.00
SUBTOTAL			110.00
IVA 12 %			13.20
IVA 0%			
TOTAL			123.20
CIENTO VEINTE Y TRES 20/100 DOLARES			

JIMENEZ GUTIERREZ GALO XAVIER • GRAFICA LOS ANDES • Telf.: 2367675 • R.U.C. 0909556490001 AUT. 13148 (0012951-0013950) • ELAB. 20/ENERO/2012 • CADUCA 20/ENERO/2013
 ORIGINAL: ADQUIRENTE • COPIA 1: EMISOR • COPIA 2: SIN VALOR PARA EFECTO TRIBUTARIO

Debo y pagaré, incondicionalmente a la orden de Tradinter S.A., en esta fecha el valor expresado en este documento, que lo he recibido como préstamo y que devengará, a partir de la emisión y aceptación de este documento, el máximo interés convencional y la tasa de interés por mora autorizada por la ley.

Cdla. Alban Borja, Av. Carlos Julio Arosemena Km. 3 No. 37 Mz. 1
 Edificio Classic Piso 4 Of.401
 PBX: (593-4) 2204092 - (593-4) 2202915 Fax: (593-4) 2-202743
 Guayaquil - Ecuador

ELABORADO

APROBADO

FUENTE: EMPRESA TRADINTER S.A
COPIA DE FACTURA ORIGINAL

2.2.4 Cuentas por Cobrar

Algunos autores definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios. ¹

“Las Cuentas por Cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.”²

2.2.5 Clasificación de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata: CORTO PLAZO y A LARGO PLAZO.

- **Corto plazo:** Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- **Largo plazo:** Su disponibilidad es a más de un año.

¹(Brito, 1999 .p337).

² Maynard, Edwards, Meier. (1994, p.23-24)

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Patrimonial como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante.

Pueden subclasificarse de acuerdo a su origen en dos grupos que son:

- a) A cargo de clientes y,
- b) A cargo de otros deudores

2.2.6 Proceso de Cuentas por Cobrar

- Facturación
- Pagos
- Nota de Crédito
- Cuentas Incobrables

2.2.6.1 Facturación.-

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

2.2.6.2 Pagos.-

Es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día.

2.2.6.3 Notas de Crédito.-

Es aquel documento comercial emitido por el vendedor en el cual se detallan conceptos por los que un comprador dispone de crédito a su favor en su cuenta comercial. Es un documento registrable y siempre genera un saldo positivo para el cliente

Casos en los que se emite:

- Errores de facturación: Se facturó un importe superior y luego se lo corrige con NC.
- Aplicación de bonificaciones y/o descuentos
- Devoluciones
- Casos de roturas de mercadería.

2.2.6.4 Cuentas Incobrables.-

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo. Las empresas normalmente la base de la cantidad de reservas que se mantienen en la cuenta en las evaluaciones de los clientes de alto riesgo y la probabilidad de que los clientes no podrá honrar a las facturas.

2.2.7 Auditoria de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoria a estas cuentas. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

2.2.7.1 Objetivos de la Auditoria de las Cuentas Por Cobrar

- Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en pesos).
- Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.

- Comprobar si hay una valuación permanente –respecto de intereses y reajustes- del monto de las cuentas por cobrar para efectos del balance.
- Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable.

2.2.8 Retenciones

Toda persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad que pague o acredite en cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quien los reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención.

Igualmente están obligados a proporcionar al SRI cualquier tipo de información vinculada con las transacciones por ellos efectuadas.

2.2.8.1 Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

1. De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos

el valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se efectuaron, o que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos.

2. El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por la Ley Orgánica de Régimen Tributario. El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses correspondientes, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en el Código Tributario.

3. La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario.³

2.2.9 Control Interno

Se define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguarda recursos de la entidad.

³Artículo 50, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades.

“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia”.⁴

2.2.9.1 Misión del Manual de Control Interno

Una organización que desconoce que es, hacia donde va, y que medios utilizará en el camino, marcha a la deriva y con pocas posibilidades de éxito. En esta condición el control interno carecería de sus más importantes fundamentos y tan sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

La Misión indica: ¿Qué somos? ¿Para qué estamos? ¿Qué necesidades servimos?

La Misión tiene vocación de permanencia; los Objetivos se ajustan a la realidad cambiante; las políticas, en general, también tienen permanencia, aun cuando pueden modificarse o sustituirse al cambiar los objetivos.

⁴ La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1998.p 310)

2.2.9.2 Visión Del Manual De Control Interno

La visión se fundamenta en que el área de Control de Interno promoverá la aplicación del ejercicio de la cultura del autocontrol en los productos y servicios que presta la entidad, buscando el mejoramiento sostenible en la definición y ejecución de las políticas y estrategias corporativas.

2.2.9.3 Importancia del Control Interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

2.2.9.4 Objetivos del Control Interno

Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa.

- Obtener la información exacta.
- Creación de normas y procedimientos internos.
- Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

2.2.9.5 Elementos del Control Interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

- **Ambiente de control.** - Este dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.
- **Evaluación de riesgos.**- Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.
- **Procedimientos de control.**- Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son

ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

- **Supervisión. Mediante.-** en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditoría Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.
- **Sistemas de información y comunicación.-** Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración.

2.2.9.6 Clasificación del Control Interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables:

El control interno administrativo: No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de

decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El control interno contable: Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- Se salvaguardan los activos solo accesándolos con autorización.
- Los activos registrados son comparados con las existencias.

2.2.9.7 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

El mecanismo de control interno deberá ser acorde con la aplicación general para todos los procedimientos y transacciones de las empresas de acuerdo a las funciones que realicen, sin embargo algunos autores, señalan que el control interno de las cuentas por cobrar involucra algunas recomendaciones importantes:

El auxiliar de las cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro. Partiendo del principio de evitar funciones incompatibles en virtud de que la conjugación de ciertas actividades puede dar lugar a fraudes o malos manejos y que para la realización del mismo se requiere la solución de dos o más empleados, evitar que aquellas personas que manejen ingresos antes de su registro inicial o las que manejan estos ingresos, preparan, realizan o envían depósitos, o bien que manejen cheques ya firmados, no intervengan en todas las funciones de efectivo, no manejen los auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejen documentación comprobatoria base de las facturas, manejen o autoricen facturas y notas de créditos correspondientes, aprueben y manejen las rebajas y devoluciones sobre venta, preparen, sumen, comprueben y autoricen los registros de los diarios e intervengan en el pase del mayor

Los funcionarios responsables de las cobranzas no deben estar relacionados con el encargado de las cuentas por cobrar, pues el funcionario debe actúa como elemento del control del trabajo del encargado del registro auxiliar y del cajero.

El funcionario responsable de otorgar crédito debe estar separado de las secciones y personas encargadas del departamento de crédito, del registro auxiliar de cuentas por cobrar y caja.

Teniendo en cuenta que el departamento o encargado del crédito determina la legitimidad de los deudores y sus adeudos, debe ser independiente del departamento que origina el crédito o el deudor, los

registros que controlan los créditos y el departamento que recibe pagos de los clientes.

Deberán adoptarse la política de afianzar a todas las personas relacionadas con las cuentas por cobrar.

Deberán establecerse políticas para la autorización de líneas de crédito por personal debidamente autorizado y facultado, por escrito.

Las notas de crédito deben estar siempre soportadas por la documentación comprobatoria y deben incluir autorización de un funcionario facultado.

Las notas de crédito deben ser enumeradas progresivamente, controladas o custodiadas tanto las usadas como las pendientes de uso y autorizadas por personal ajeno al efectivo.

Con el fin de agilizar la recuperación del efectivo, las mercancías vendidas o los servicios prestados deben efectuarse lo más pronto posible, preferiblemente el mismo día o a más tardar el siguiente, emplear recursos legales para acelerar lo más posible los cobros, ofrecer descuentos por pronto pago, establecer los mejores sistemas de cobranza para que sean ágiles y permitan recuperar el efectivo lo más pronto posible.

No deben incluirse en las cuentas de los clientes importes no originados por ventas o prestación de servicios.

No deberán enviarse o entregarse las facturas a los clientes si no están pagadas.

Debe evitarse que los vendedores de la entidad lleven a cabo gestiones de cobranza.

Las cancelaciones de ventas deberán estar amparadas por la factura original y la documentación donde conste la entrada al almacén.

Establecer adecuados registros e informes de las cuentas canceladas.

Deberán efectuarse arquezos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar.

Verificar mensualmente el saldo del mayor contra los registros auxiliares (conciliación de las cuentas por cobrar). En caso de diferencias hacer las investigaciones y aclaraciones de inmediato.

Los cortes de ventas y caja deben ser congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar.

Deberán elaborarse periódicamente (de preferencia mensual) reportes de antigüedad de saldos, por personal diferente e independiente de las funciones de cuentas por cobrar, para obtener información sobre pagos no registrados o registrados equivocadamente.

Enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar registradas son efectivamente reconocidas por los clientes y evitar que sean usadas ocultar sustracciones.

El envío de los estados de cuenta deberá llevarlo a cabo una persona distinta al encargado de las cuentas por cobrar

Los anticipos a empleados, cuentas de cobro dudoso, cancelaciones, bajas por incobrabilidad y ambos por ajustes, deberán ser aprobados por funcionarios autorizados, con la finalidad de que estos abonos no se utilicen para cubrir desvíos de efectivo.

Las cuentas de cobro dudoso deben ser revisadas por funcionarios responsables, para evitar desvíos del efectivo recibido, al no hacer el depósito del mismo.

En caso de existir saldos acreedores, mostrarlos como pasivos a corto plazo.

Las cuentas por cobrar a largo plazo mostrarlas dentro del no circulante, en el grupo de otros activos.

2.2.9.8 Lineamientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito, los préstamos personales. Este tipo de cuenta tiene saldo deudor.

A nivel mundial las Cuentas por Cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar.

Cabe destacar que las Cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje. Traslado y colocación con los clientes.

La Contabilidad es de uso obligatorio para las entidades financieras con fines de lucro, sin fines de lucro, organizaciones sociales, cualquier institución que maneje recursos financieros o no financieros.

Descontroles internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa, se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos, los siguientes:

- Falta de datos necesarios en la facturas.
- Otorgación de créditos sin requisitos completos.
- No llevar el control del vencimiento de las facturas.
- No llevar un programa de cobros.

Es por ello que los objetivos no se cumplen, ya que al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, lo cual afecta a la organización ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa. Como consecuencia de no cancelar al día las facturas que le tienen vencidas lo que imposibilita las inversiones y operaciones que esta requiere para subsistir.

Debido a estos inconvenientes se debe implantar lineamientos en el control interno que sea acorde con las exigencias del departamento, como también establecer nuevas políticas de cobros. Teniendo en cuenta el control interno, se puede definir un plan el cual puede mantener estabilidad en la empresa y realizar satisfactoriamente las operaciones

La mejor manera de llevar a cabo este plan es:

- Enviar debidamente y sin retraso los estados de cuentas.
- Revisar mensualmente las facturas vencidas.
- La línea de crédito debe estar actualizado con respecto al historial de pago.

2.2.10 Procedimiento de la Auditoria de las Cuentas por Cobrar

Los procedimientos de la auditoria de las Cuentas por Cobrar son los siguientes puntos.

2.2.10.1 Respecto al Control Interno

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

1. Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.

2. Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.

3. Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.

4. Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.

2.2.10.2 Procedimientos

1. Verificar físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respalden los documentos por cobrar.

2. Comprobar físicamente la existencia de títulos, cheques, letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad.

3. Comparar el resultado de la comprobación física con el mayor de Inversiones en Empresas Relacionadas.

4. Verificar que los datos de los deudores sean correctos, nombre, RUC, domicilio particular y laboral.

5. Comprobar la validez de los documentos, es decir, que los documentos estén legalizados con firma, timbre y estampillas, ante Notario.

6. Examinar las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.

7. Analizar esta partida y conciliar su saldo con el mayor de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores Varios y Documentos y Cuentas por cobrar a empresas relacionadas.⁵

2.2.11 Manuales de Procedimiento

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

⁵<http://www.audidoresycontadores.com/articulos/contabilidad/148-ique-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>

2.2.11.1 Utilidad del Manual de Procedimiento

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad.

- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.2.11.2 Partes de un Manual

Las partes de un manual se identifican en los puntos siguientes

2.2.11.2.1 Identificación:

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

2.2.11.2.2 Índice o Contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

2.2.11.2.3 Prólogo y/o Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

2.2.11.2.4 Objetivos de los Procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

2.2.11.2.5 Áreas de Aplicación y/o alcance de los Procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido

clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en procedimientos macro administrativos.

2.2.11.2.6 Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

2.2.11.2.7 Políticas o Normas de Operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

2.2.11.2.8 Formulario de Registro

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

2.2.11.2.9 Glosario de Términos

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

2.2.11.2.10 Diseño del Proyecto

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración,

delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.⁶

2.3 Normativas Legales

En las normativas legales se detalla el reglamento de facturación o comprobantes de venta.

2.3.1 Reglamento de Facturación 2012

Reglamento De Comprobantes De Venta, Retención y Documentos Complementarios. Registro Oficial No. 247 del 30 de julio de 2010. Y Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 del 9 de marzo del 2012.

El nuevo esquema de facturación se resumen en las siguientes líneas los aspectos más importantes son:

Documentos autorizados:

Documentos emitidos instituciones bancarias, quienes pueden emitir un solo comprobante de venta, para cada cliente por todas las transacciones realizadas en el mes (Art.8).

Los boletos o tiquetes aéreos, siempre que se identifique al pasajero, la fecha de emisión, el RUC del comprador y el IVA.

Guías aéreas o cartas de porte aéreo.

⁶ Dr. Víctor Hugo Vásquez Organización Aplicada, Manuales Administrativos segunda edición 1985

Documentos emitidos por instituciones del Estado por servicios administrativos.

Declaración aduanera y demás documentos recibidos en operaciones de comercio exterior.

Liquidaciones de Petroecuador en contratos de exploración y explotación de hidrocarburos, por tasas de servicio y otros.

Tiquetes de maquinas registradoras:

Los contribuyentes autorizados a emitir tiquetes de máquina registradora deben, obligatoriamente, contar también con facturas para entregarlas a quien las requiera para justificar deducciones de impuesto a la renta.

Facturas:

Las facturas (comprobantes de venta) deben ser emitidos y entregados aun cuando el comprador no los solicite o exprese que no los requiere, las sociedades y personas obligadas a llevar contabilidad deben emitirlos en todos los casos. (Art. 8)

Notas de venta:

Las notas de venta serán emitidas exclusivamente por inscritos en el RISE. (Art. 12)

OTROS ASPECTOS IMPORTANTES:

Liquidaciones de compra:

Las liquidaciones de compra emitidas a contribuyentes que se encuentren inscritos en el RUC a la fecha de la transacción, no servirán para sustentar crédito tributario ni costos o gastos. (Art. 13)

Personas naturales obligadas a llevar contabilidad:

Las personas naturales y sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad, deberán imprimir en el comprobante de venta la frase "Obligado a llevar contabilidad". (Art 18).

Período de archivo de los comprobantes de venta:

Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, deberán conservarse por un mínimo de 7 años de acuerdo con el Código Tributario. (Art. 41).

Suspensión de vigencia:

La vigencia de los comprobantes de venta y retención puede ser suspendida, y en consecuencia, dichos comprobantes no sustentarán crédito tributario ni costos o gastos, si fueron emitidos en el periodo de suspensión. (Art. 7)

Emisión de comprobantes electrónicos:

Las personas naturales y jurídicas podrán emitir “mensajes de datos” conforme la definición de la “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”, los siguientes documentos:

- a) Facturas;
- b) Comprobantes de Retención;
- c) Guías de Remisión;
- d) Notas de Crédito; y,
- e) Notas de Débito.

Para ello, primero deben cumplir con los siguientes requisitos:

Presentar vía electrónica su solicitud al Servicio de Rentas Internas en el formato dispuesto para el efecto en la página web institucional www.sri.gob.ec en la aplicación “Comprobantes Electrónicos”.

Por única vez, ingresar la solicitud de emisión bajo el aplicativo, “Pruebas”, en la aplicación “Comprobantes Electrónicos”. (Durante el período de prueba, los comprobantes electrónicos emitidos, no tienen validez tributaria, y por tanto no sustentan costos y gastos, ni crédito tributario.)

Una vez realizados todos los ajustes necesarios en sus sistemas computarizados e informáticos para la emisión de comprobantes electrónicos, ingresará su solicitud de emisión de comprobantes electrónicos, a través “Comprobantes Electrónicos”, en la opción

“Producción”. A partir de su aprobación, los comprobantes emitidos bajo esta opción, tienen validez tributaria, sustentan costos, gastos y crédito tributario, estos comprobantes y los emitidos en el aplicativo de “Pruebas”, deberán cumplir con los requisitos de pre impresión y llenado, establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

Se entiende que el contribuyente cuenta con el acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, de la plataforma electrónica del SRI en caso de no contar aún con la clave debe realizar el proceso de suscripción.

Los sujetos pasivos deberán contar con su certificado digital de firma electrónica y mantenerlo válido y vigente. Los certificados digitales de firma electrónica pueden ser adquiridos en las entidades de Certificación autorizadas en el país. Los comprobantes electrónicos deberán estar firmados electrónicamente únicamente por el emisor, observando lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

Cuando por solicitud del adquirente o por cualquier circunstancia se requiera la emisión y entrega física de los comprobantes de venta, se deberá imprimirlos en formatos que cumplan con los requisitos de ley.

Las autorizaciones del Servicio de Rentas para la emisión de los comprobantes electrónicos, se otorgarán una por cada uno de ellos y antes de que estos sean entregados a los receptores de los mismos; esta autorización será única y diferente por cada comprobante.

Cuando la Administración Tributaria tenga programados mantenimientos y actualizaciones en sus sistemas de recepción, validación y autorización, se utilizará un número determinado de claves de acceso para la emisión comprobantes bajo la modalidad de "Contingencia".

El esquema de autorización para emisión de comprobantes electrónicos establecido en la Resolución N° NAC-DGERCGC09-00288, publicada en el Registro Oficial N° 585 de 7 de mayo del 2009 y sus reformas, será aplicable hasta el 31 de diciembre del 2012.⁷

2.3.2 Ley Retenciones

Art. 50.- Obligaciones de los Agentes de Retención.-
(Reformado por el Art. 103, números 1, 2, 3 y 6, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención. Así mismo, están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente

⁷Registro Oficial No. 247 del 30 de julio de 2010. Y Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 del 9 de marzo del 2012.

autorizadas para recaudar tributos, en las fechas y en la forma que determine el reglamento.⁸

2.4 Marco Conceptual

- ✓ **Eficacia.**-es realizar una tarea correctamente aprovechando los recursos. En cambio.
- ✓ **Eficiencia.**-Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.
- ✓ **Pago.**-Entrega de una cantidad de dinero que se debe.
- ✓ **Deudor.**-. Se aplica a la persona que debe, especialmente una cantidad de dinero que le ha sido prestada.
- ✓ **Saldar.**-Pagar completamente una deuda o una cuenta.
- ✓ **Activos.**-Valor total de lo que posee una sociedad de comercio.
- ✓ **Métodos.**-Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.
- ✓ **Registro.**-Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.
- ✓ **Persuasivos.**-adj persuasive: que tiene fuerza y eficacia para convencer.

⁸(Reformado por el Art. 103, números 1, 2, 3 y 6, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007)

- ✓ **Clientes.-** s m/f Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa, con el objeto de realizar un pedido o compra de un determinado producto o servicio.
- ✓ **Cartera de clientes.-**es un conjunto de referencias de compradores o usuarios de tu empresa que comparten diversos rasgos o criterios.
- ✓ **Cobro.-** es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.
- ✓ **Gestión.-** sinónimo de administración.
- ✓ **Comprobantes.-** m. Recibo o documento que confirma una gestión.
- ✓ **Ajustes.-** tr.-prnl. Proporcionar y adaptar una cosa de modo que venga justo con otra.
- ✓ **Sistemático.-** Que sigue o se ajusta a un sistema o conjunto de elementos ordenados.
- ✓ **Hipótesis.-** es una proposición aceptable que ha sido formulada a través de la recolección de información y datos.
- ✓ **Liquidez.-** es la mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.
- ✓ **Obligaciones.-** vinculo jurídico establecido entre 2 personas o grupo de personas, una de ellas puede exigir de la otra la entrega de una cosas o el cumplimiento del servicio.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado es el Descriptivo, como el método más efectivo para reunir y proporcionar datos sobre la problemática del nivel de control interno del departamento de facturación y cobranza y sus incidencias en los procedimientos contables, financieros y operativos los cuales servirán para brindar encontrar las razones o las causas que lo provoquen.

3.2 Método a Utilizar

Analítico:

El trabajo de investigación se basa en el método de análisis estudiando todos los procesos contables, financieros y operativos que realiza el departamento de facturación y cobranzas con el fin de lograr un modelo de control interno minimizando errores e incrementar la liquides de la empresa.

Científico:

En nuestra investigación aplicaremos el método científico, este nos permite descubrir los diferentes problemas que afronta la empresa, sus causas, consecuencias, efectos así como los mecanismos para resolverlos.

Analizaremos las dificultades de la empresa definiendo e identificando sus problemas, y así comprobando la hipótesis de la investigación.

Histórico:

Este método nos ayuda de manera cronológica revisar el desarrollo de las actividades que se han venido desarrollando en el departamento de facturación y cobranzas.

Estadístico:

Este método nos permite realizar un estudio por medio de una herramienta estadística que recopila, analiza y procesa datos con el fin de identificar y proceder la raíz del problema en el departamento de facturación y cobranzas.

Deductivo:

Este método se lo aplicara siendo el más adecuado para nuestra investigación, ya que parte de datos generales que se desarrollan en un entorno particular del departamento de Facturación y Cobranzas.

Observación Científica:

Tomando en cuenta que la técnica de la investigación es un elemento fundamental para nuestro proceso investigativo, y consiste en observar atentamente las falencias que existen en los procesos contables, financieros y operativos del departamento de facturación y cobranzas.

Abstracción:

Es un proceso importante para tener una mayor percepción y validar los problemas contables, operativos que se necesita demostrar con la investigación, y sino se diera algún planteamiento de posible solución podría afectar la situación financiera de la empresa.

3.3 Población o Universo de la Investigación

El universo o población se refiera al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, está constituida de acuerdo al área de investigada:

Departamentos	Cargo	Número de Personas
Recepción	Recepcionista	1
Contabilidad y Finanzas	Asistentes Contables	5
Documentación y Comercial	Asistentes de Documentación	5
Financiero	Gerente Financiero	1
Gerencia General	Gerente General y Accionistas	5
Ventas	Vendedores	2
Sistemas	Jefe de Sistemas/Asistente	1
<u>Universo y Muestra</u>		20

Tabla 1

La población de un estudio es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros. Esas características de la población han sido delimitadas con la finalidad de establecer los parámetros muestrales. Se incluye en esta la totalidad de los sujetos, objetos, fenómenos o situaciones que se desea investigar (Chávez 1994. P.162).

La población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo, para así precisar los parámetros muestrales.

La población objeto de estudio, en este caso estará constituida por 20 colaboradores que desarrollan actividades en la empresa **TRADINTER S.A.** durante el periodo 2011-2012

3.4 Muestra

La muestra sirve para el análisis de datos de nuestro proyecto de investigación, sería todas las personas que serán sometidas al estudio que es parte de la población.

La muestra es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre esta, los resultados de una investigación. Es la conformación de unidades dentro de un subconjunto, que tiene por finalidad integrar Las observaciones (sujetos, objetos, situaciones instituciones u organizaciones o fenómenos. Su propósito básico es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, por que esta excluye la totalidad. (Chávez. 1994. P.164).

En este caso se seleccionó la unidad de análisis de 20 colaboradores de la empresa **TRADINTER S.A** durante el periodo 2011-2012.

Se consideró encuestar a todas las personas involucradas en dado que es una población reducida por lo tanto no es necesario la aplicación de fórmulas de la muestra.

3.5 Técnicas de Investigación

Para obtener los datos necesarios y la información pertinente se utilizara la observación directa y la encuesta, como técnicas de

investigación que permitan extraer respuestas confiables y veraces acerca de las falencias existentes.

3.5.1 Observación Directa.-

Se utilizara esta técnica con el fin de poder observar de forma directa en el ámbito donde desarrollan sus funciones laborales cotidianas de los colaboradores que sería nuestro objeto de observación y así obtener la información suficiente para su posterior análisis.

“La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”⁹

3.5.2 Encuesta.-

Con el fin de obtener información suficiente y datos precisos obtenidos de la muestra en nuestro proyecto, se diseñara una encuesta para recolectar información de parte de los diferentes departamentos involucrados.

3.6 Técnicas de Instrumentos y Recolección de Datos

Para el procesamiento e interpretación de los resultados se recopiló la información obtenida de la aplicación del instrumento y se

⁹Tamayo, 1999. P. 122

presenta por medio de tablas de frecuencia relativa, que serán los porcentajes por cada pregunta.

3.7 Diseño de la Encuesta y Cuestionario



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE CADA AREA QUE TIENE RELACION CON EL DEPARTAMENTO DE FACTURACION Y COBRANZAS

OBJETIVO: ANALIZAR LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACION Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A.

INFORMACION GENERAL: Instrucciones: Marque con una X en la alternativa que Ud. Considere adecuada

SEXO: FEMENINO MASCULINO

Instrucciones: Marcar con una X la alternativa que considere conveniente.

1.- ¿Considera usted que la comunicación entre los departamentos vinculados con el área de facturación y cobranzas es?

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Mala

2.- ¿Considera Ud. Que la información de los clientes al momento de emitir la factura es?

- a) Completa
- b) Medianamente Completa
- c) Insuficiente

3.- ¿Cree usted que los materiales de recaudación (facturas, recibos de garantías, etc.) que se utiliza para la gestión de cobranza son?

- a) Adecuados
- b) Pocos Adecuados
- c) Inadecuados

4.- ¿El nivel de recaudación de la cartera de los clientes de la empresa, Ud. como la considera?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja

5.- ***¿Conoce usted si en el departamento de Cobranza cuenta con un cronograma de planificación de recaudación de cartera?***

- a) Probablemente Si
- b) Probablemente No

6.- ***¿Si su respuesta es Probablemente NO en la pregunta anterior, considera Ud. que se debería implementar un cronograma de cobros para la recaudación de los valores pendientes de pago?***

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

7.- ***¿Conoce usted si se realiza un reporte o informe detallado de la cartera vencida y su respectiva recaudación?***

- a) Probablemente Si
- b) Probablemente No

8.- ***¿Considera usted que las herramientas informáticas y tecnológicas que ayudan procesar la información y a desarrollar las actividades diarias son?***

- a) Modernas
- b) Muy antiguas
- c) Obsoletas

9.- *¿Como califica el nivel de control interno en su área, tomando en cuenta que es muy importante para la estructura administrativa y contable?*

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Mala

10.- *¿Esta de acuerdo que la empresa tenga a su alcance un manual de procedimiento que explique de manera detallada y explicita como ejecutar el trabajo para evitar posibles errores?*

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

11.- *¿Cada que tiempo recibe usted capacitaciones y actualizaciones para mejorar el desempeño de su trabajo?*

- a) Continuamente
- b) Esporádicamente
- c) No la recibe

3.8 Tipo de Encuesta a desarrollar

La encuesta es una técnica cuantitativa que consta de una serie de preguntas estandarizadas que son realizadas a una muestra representativa. A partir de esto se pueden obtener mediciones cuantitativas de cualidades tanto objetivas como subjetivas de la población.

El tipo de encuesta que se desarrollara en la empresa Tradinter serán de respuestas abiertas, este le otorga mayor libertad al entrevistado y al mismo tiempo posibilitan adquirir respuestas más profundas.

3.9 Desarrollo de la Encuesta

El desarrollo de la encuesta se desarrolla de la siguiente manera:

3.9.1 Trabajo de Campo

La encuesta se va a desarrollar en las instalaciones de la empresa Tradinter S.A en el área respectiva de Facturación y Cobranza tomando en cuenta a todos los involucrados en la gestión.

3.9.2 Recolección de Datos

Luego de ser realizada las respectivas encuestas a nuestra muestra integrados por un número de 20 colaboradores y obteniendo la información, tabularla y analizarla se conocería las falencias existentes, para poder dar las propuestas de solución y recomendaciones adecuadas

3.10 Procesamiento y análisis de los datos

Luego de la obtención de los datos mediante la aplicación del cuestionario y la encuesta respectiva a la muestra, se procederá a ordenar cada de las preguntas y sus respectivas respuestas para de esta manera llegar a la tabulación de los resultados obtenidos en el proceso de las encuestas, la aplicación del análisis de datos es una gran ventaja, sometiendo a los resultados para su estudio y posteriormente presentar los resultados con los cuales se podrá establecer las estrategias y las recomendaciones para la obtención de la propuesta y las soluciones a los problemas de la empresa.

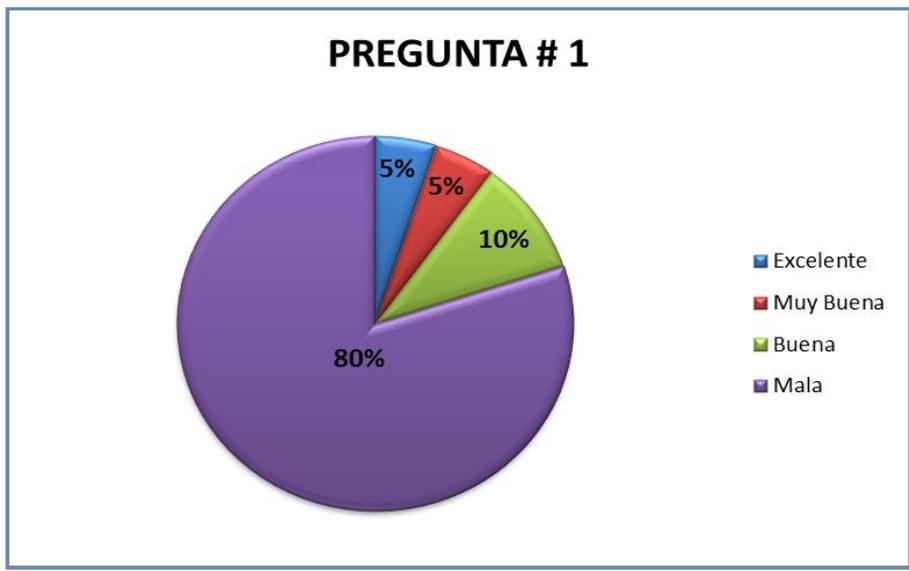
En cuanto a la presentación de los datos se tomaran en cuenta las herramientas como las tablas de frecuencias y cuadros, presentado los resultados en gráficos de pastel para facilitar su comprensión e interpretación

1.- ¿Considera usted que la comunicación entre los departamentos vinculados con el área de facturación y cobranzas es?

Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012.
Dimensión: La comunicación Dpto. Facturación y Cobranzas.
Indicador: Mejorar la comunicación entre los departamentos.

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Excelente	1	5%
Muy Buena	1	5%
Buena	2	10%
Mala	16	80%
TOTAL	20	100%

Tabla 2



Autor: Espinoza-Vera

Grafico1

Análisis: De los 20 colaboradores encuestados. El 80 % considera que existe la mala comunicación del departamento de facturación y cobranzas hacia los departamentos vinculados. El 10% considera la comunicación excelente y el 5% la considera Buena y Muy buena, el indicador indica que debe existir una mejor comunicación entre departamentos.

2.- ¿Considera Ud. que la información de los clientes al momento de emitir la factura es?

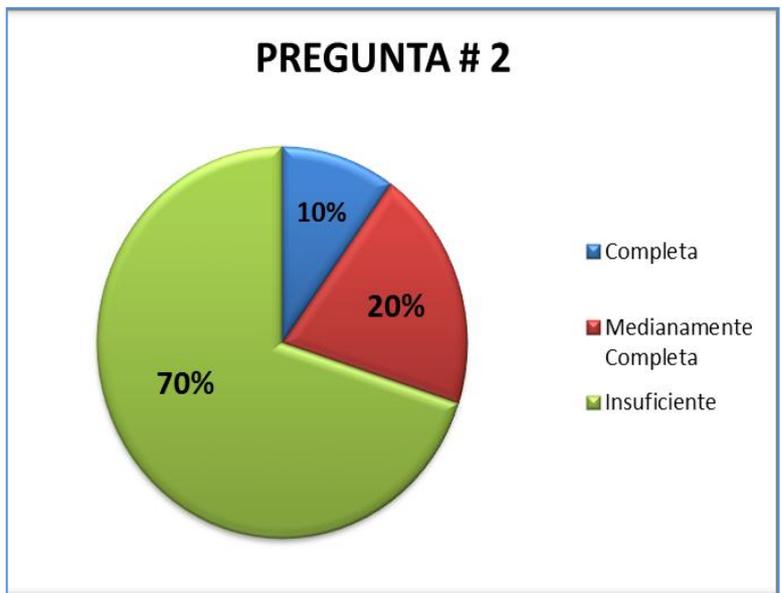
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Información de los clientes

Indicador: Actualización en la base de los clientes

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Completa	2	10%
Medianamente Completa	4	20%
Insuficiente	14	70%
TOTAL	20	100%

Tabla 3



Autor: Espinoza-Vera

Grafico2

Análisis: El 70 % de los encuestados considera insuficiente la base de los clientes, el 20 % medianamente completa. Al 10% contesta que son completa. Se determina la obsolencia de la bases de datos de los clientes.

3.- ¿Cree usted que los materiales de recaudación (facturas, recibos de garantías, etc.) que se utiliza para la gestión de cobranza son?

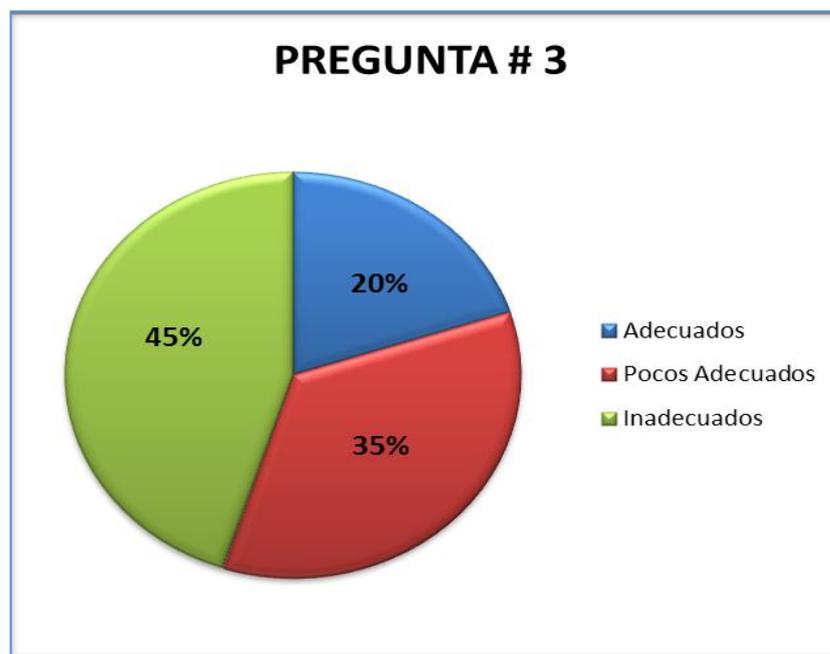
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Utilización de materiales de gestión de cobranzas

Indicador: Recaudaciones debidamente soportadas

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Adecuados	4	20%
Pocos Adecuados	7	35%
Inadecuados	9	45%
TOTAL	20	100%

Tabla 4



Autor: Espinoza-Vera

Gráfico 3

Análisis: El 45% de los colaboradores considera que los materiales de recaudación son inadecuados, el 35% pocos adecuados y con un 20% adecuados.

4.- ¿El nivel de recaudación de la cartera de los clientes de la empresa, Ud. como la considera?

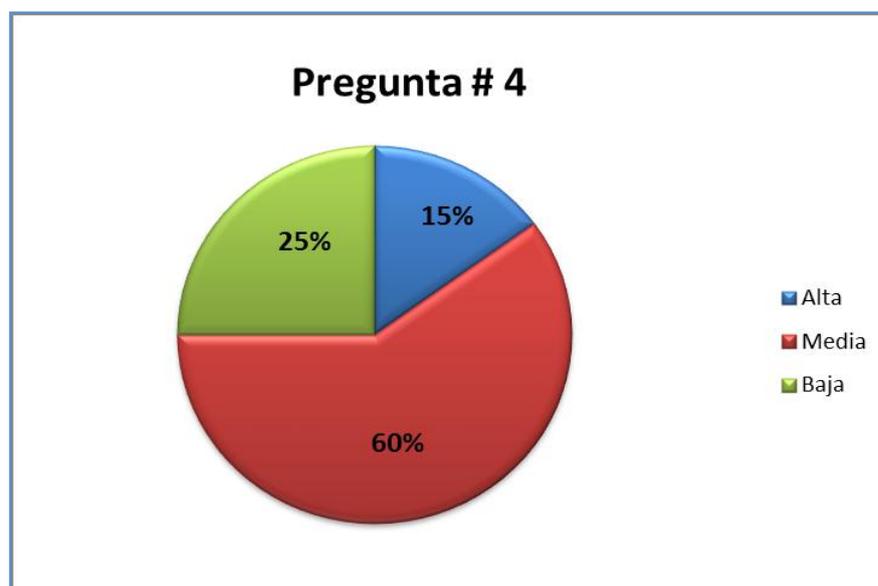
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Recaudación de Cartera

Indicador: Aumentar la gestión de la cobranza

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Alta	3	15%
Media	12	60%
Baja	5	25%
TOTAL	20	100%

Tabla 5



Autor: Espinoza-Vera

Gráfico 4

Análisis: El 60% considera que el nivel de la recaudación de la cartera es media y el 25% piensa que es baja, esto quiere decir que no se está llevando una eficiente gestión de cobranza.

5.- ¿Conoce usted si en el departamento de Cobranza cuenta con un cronograma de planificación de recaudación de cartera?

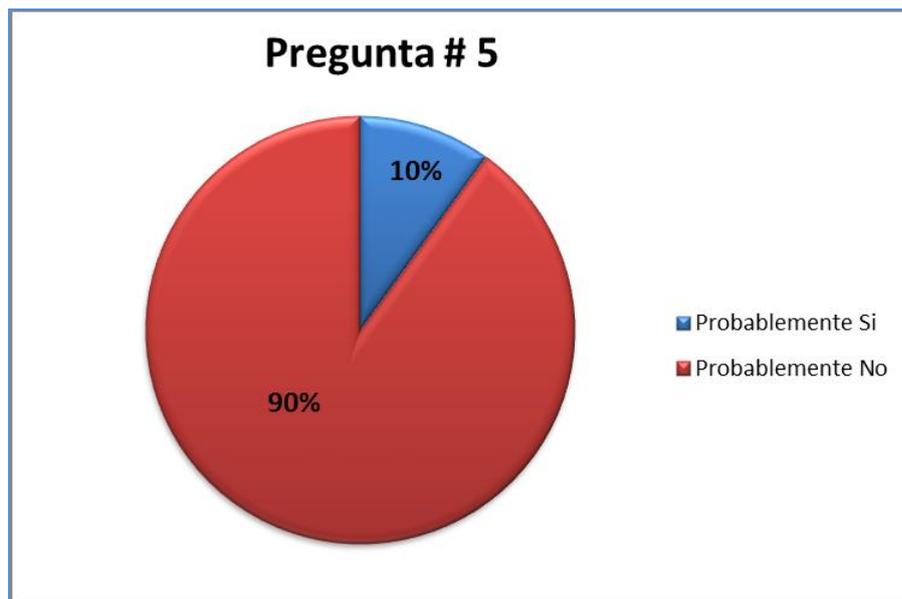
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Cronograma de Planificación de recaudación

Indicador: Conocer si existe un cronograma de recaudación

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Probablemente Si	2	10%
Probablemente No	18	90%
TOTAL	20	100%

Tabla 6



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 5

Análisis: El 90% considera que no conoce de la existencia de un cronograma en el departamento que ayude a la gestión de cobro. El 10% desconoce la información.

6.- ¿Si su respuesta es Probablemente NO en la pregunta anterior, considera Ud. que se debería implementar un cronograma de cobros para la recaudación de los valores pendientes de pago?

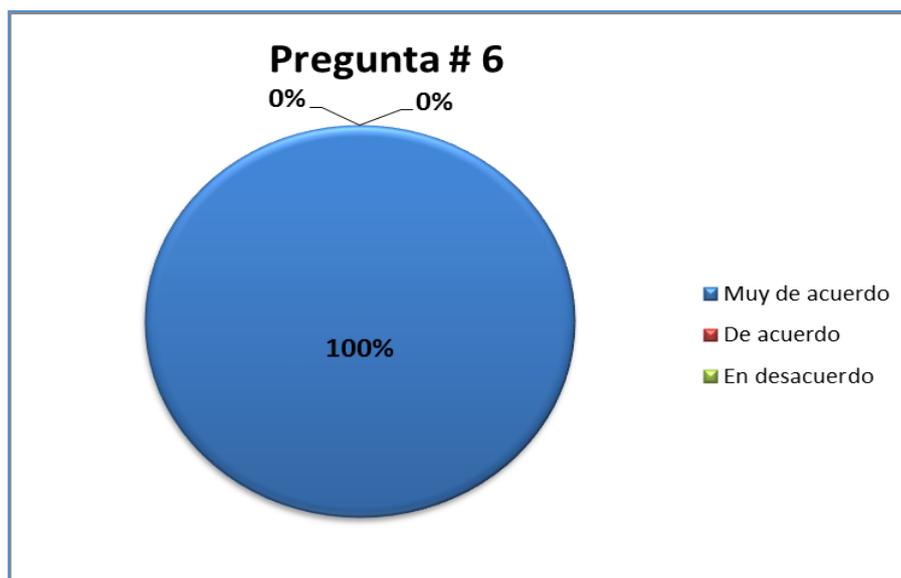
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Implementación de un cronograma

Indicador: Implementar un cronograma de gestión de cobranzas

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Tabla 7



Autor: Espinoza-Vera

Gráfico 6

Análisis: Según las encuesta a los colaboradores el 100% se encuentra muy de acuerdo de mejorar e implementar un cronograma de gestión de cobros ya que seria favorable para la empresa.

7.- ¿Conoce usted si se realiza un reporte o informe detallado de la cartera vencida y su respectiva recaudación?

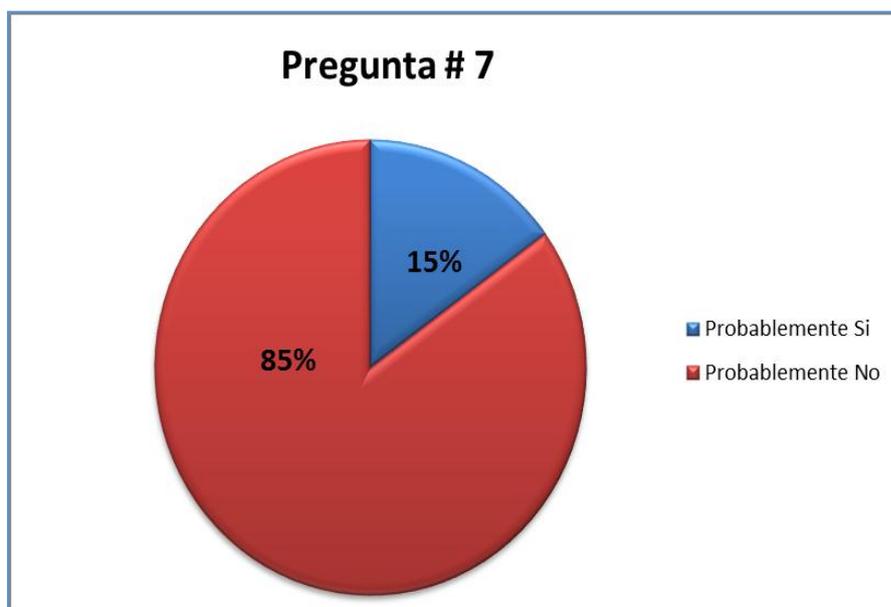
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Reportes de recaudación de la Cartera

Indicador: Control de recaudación de cartera

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Probablemente Si	3	15%
Probablemente No	17	85%
TOTAL	20	100%

Tabla 8



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 7

Análisis: El 85% de los encuestados considera que probablemente no existe un reporte o informe en que detalle los cobros y recaudación de la cartera, ya que de eso depende que disminuya el valor de la cartera. El 15% desconoce la información.

8.-¿Considera usted que las herramientas informáticas y tecnológicas que ayudan procesar la información y a desarrollar las actividades diarias son?

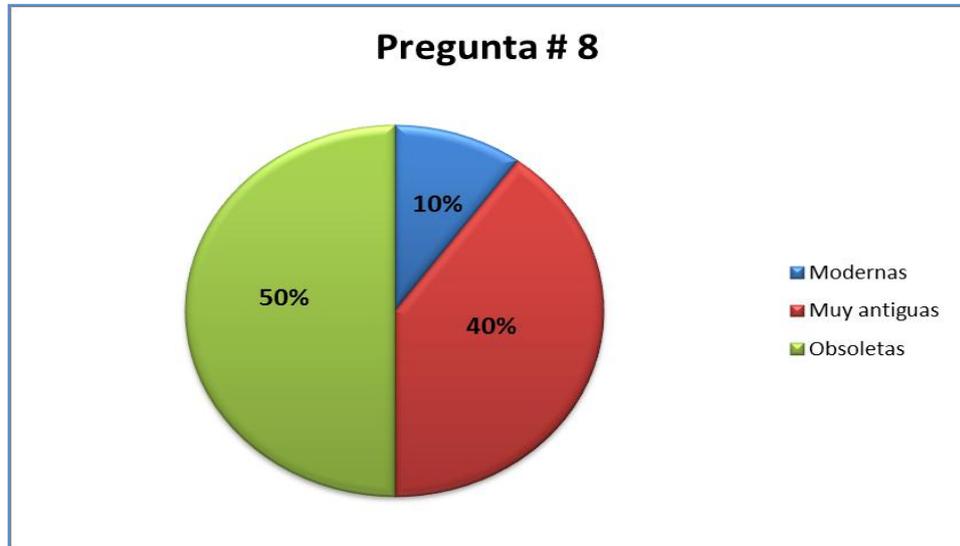
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Herramientas Informáticas y Tecnológicas

Indicador: Actualización del Sistema Contable de la empresa

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Modernas	2	10%
Muy antiguas	8	40%
Obsoletas	10	50%
TOTAL	20	100%

Tabla 9



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 8

Análisis: El 50% de los colaboradores encuestados considera que las herramientas informáticas y tecnológicas son muy obsoletas. El 40% que son antiguos los procesos y un 10% no utiliza el sistema SIGAF.

9.- ¿Como califica el nivel de control interno en su área, tomando en cuenta que es muy importante para la estructura administrativa y contable?

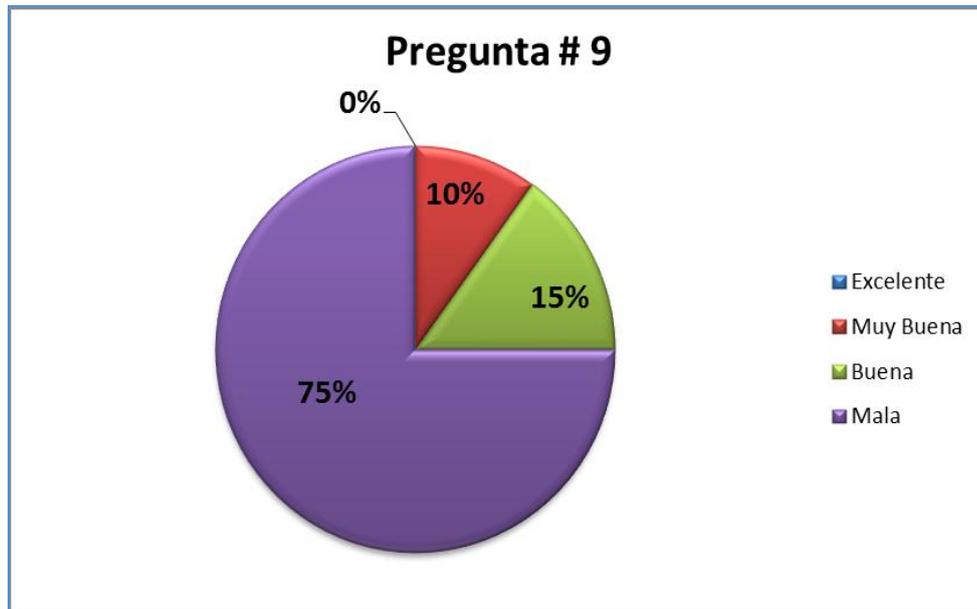
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Control Interno

Indicador: Análisis de los niveles de control interno de la empresa

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy Buena	2	10%
Buena	3	15%
Mala	15	75%
TOTAL	20	100%

Tabla 10



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 9

Análisis: El 75% de los colaboradores encuestados considera que el nivel de control interno es malo dando a entender que no se esta aplicando dicho control en la empresa. Dando un indicador mayor respecto a los demás porcentaje.

10.- ¿Esta de acuerdo que la empresa tenga a su alcance un manual de procedimiento que explique de manera detallada y explicita como ejecutar el trabajo para evitar posibles errores?

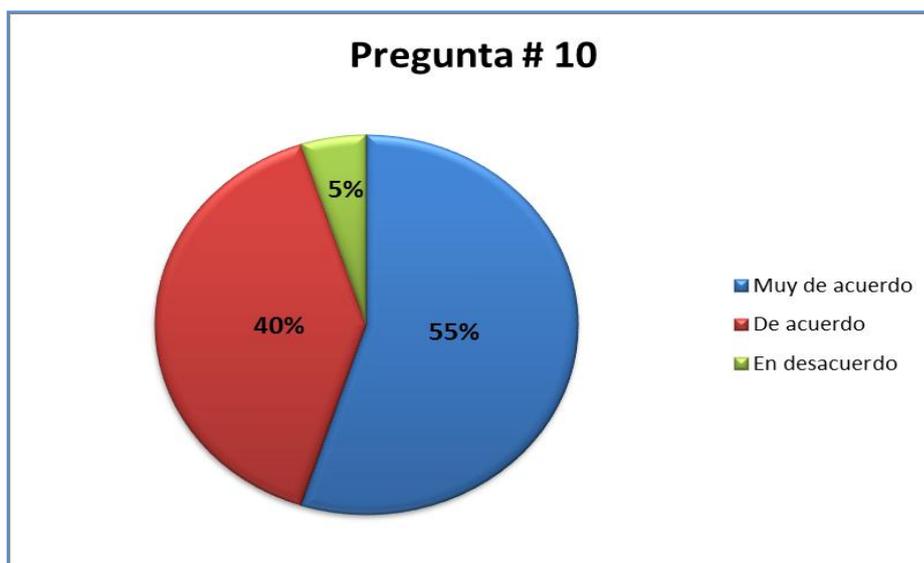
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Manual de Procedimientos

Indicador: Evitar errores contables

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Muy de acuerdo	11	55%
De acuerdo	8	40%
En desacuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 11



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 10

Análisis: El 55% de los encuestado esta muy de acuerdo, Seguido del 40% que esta de acuerdo con la implementación de un Manual de procedimientos ya que ayudaría a evitar los errores. Existe un 20% en desacuerdo ya que no saben del tema a tratar.

11.- ¿Cada que tiempo recibe usted capacitaciones y actualizaciones para mejorar el desempeño de su trabajo?

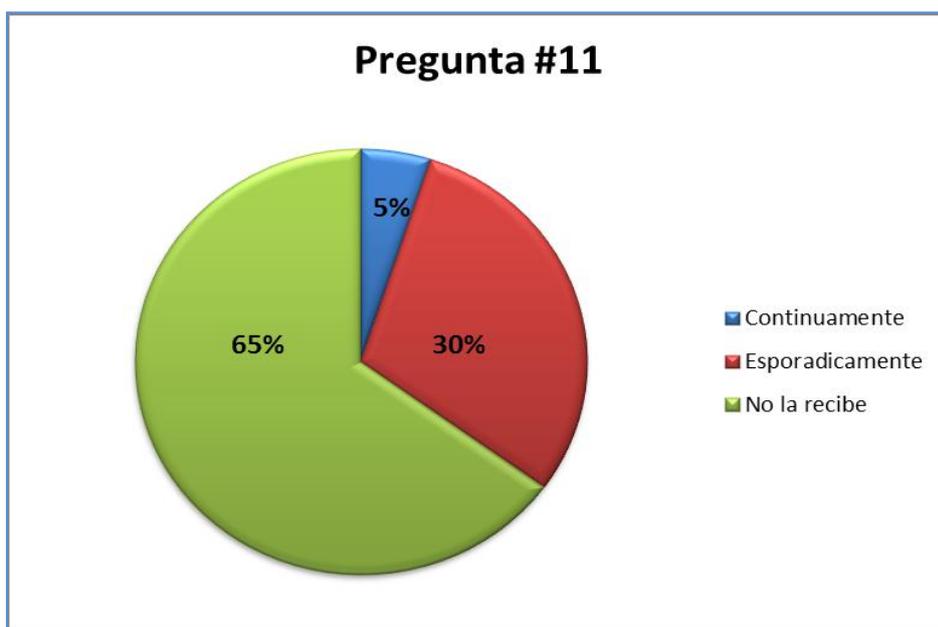
Variable: Análisis De Los Procesos Contables, Financieros Y Operativos Del Departamento De Facturación Y Cobranzas De La Empresa Tradinter S.A. De La Ciudad De Guayaquil Del Año 2012

Dimensión: Capacitaciones y Actualizaciones

Indicador: Tener más personal capacitado

Alternativa de Respuesta	Datos	Porcentajes
Continuamente	1	5%
Esporádicamente	6	30%
No la recibe	13	65%
TOTAL	20	100%

Tabla 12



Autor: Espinoza-Vera

Grafico 11

Análisis: El 65% de los encuestados considera que no recibe las capacitaciones y actualizaciones necesarias. El 30% contestó esporádicamente. Al 5 % no entra en plan de capacitaciones.

3.11 Conclusiones para la Propuesta

Los procedimientos contables, financieros y operativos se establecen para regular el trabajo que realizan todos los empleados involucrados en los registros de las transacciones ú operaciones en los libros contables.

Finalizada la evaluación de cada pregunta se procede a realizar el análisis general de la encuesta la misma que nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

1.- Se concluye que existe una mala comunicación entre los departamentos vinculados con el departamentos de facturación y cobranza, la base de datos con la información de los clientes no es completa y no se actualizan el tiempo pertinente, dando como resultado atrasos en la gestión de facturación tomando más tiempo para la elaboración de las facturas.

2.-El nivel de control interno en el departamento de facturación y cobranza es bajo, tomando en cuenta que no existe un manual de procedimientos que sea un soporte o ayuda para mejorar la ejecución de la gestión. No existe segregación de funciones ya que el mismo colaborador maneja la facturación y también la función de cobranza, aumentando posibles errores y aumenta el nivel de riesgo de malversación o posibles fraudes por la cantidad de información que maneja. El manual de procedimientos sería una herramienta muy importante que permitir la detección de errores y al mismo tiempo, un documento indispensable para el desarrollo y el crecimiento de

las personas que tienen a cargo el departamento ya que se convertiría en una guía. Una de las finalidades principales del manual de procedimientos es minimizar errores y maximizar logros y cumplimientos

3.- Existe falencias en el registro de las transacciones, puesto que se conceden créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro.

Se pudo detectar que no hay un cronograma de cobros que detalle fechas tentativas y por consiguiente en el rubro de cuentas por cobrar se vencen.

4.- La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar las lleva una sola persona, esta actividad debería ser separada para cada función y así asegurar el cumplimiento por parte del personal evitando posibles errores y decisiones apresuradas.

5.- Las herramientas informáticas y tecnológicas que ayudan procesar la información y a desarrollar las actividades diarias son obsoletas. Lo que aumenta el riesgo del proceso informático.

Se concluye que para que la empresa siga generando sus actividades y permita minimizar sus pérdidas y maximizar su utilidad, se requiere la implementación de un manual de procedimientos de facturación y cobranzas. Del mismo modo establecer progresivamente sistemas de mejoramiento en su infraestructura (administrativa, tecnológica, operativa).

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1 Título de la Propuesta

La propuesta del presente proyecto esta enfocada en reducir los niveles de riesgo de control interno en la empresa TRADINTER S.A. El titulo esta planteado de la siguiente manera:

Diseño e Implementación de un sistema de control interno, para mejorar los lineamientos de los procesos contables, financieros y operativos en el área de facturación y cobranzas de la empresa TRADINTER S.A para el periodo del segundo semestre del 2012.

4.2 Justificación de la Propuesta

El Control Interno previene y detecta situaciones que afectan en el área de facturación y cobranzas de manera contable, financiera y operativa para que así no se materialice con posibles fraudes y malversación que permitan que la empresa no siga generando liquidez

Para la empresa es una necesidad identificar los riesgos existentes, evaluarlos, priorizarlos para reducirlos e implementado metodologías y herramientas cualitativas y cuantitativas.

Este proyecto permitirá minimizar los riesgos existentes e incrementar los niveles de control interno de los procesos contables, financieros y operativos para el periodo del primer semestre del 2012 de la empresa Tradinter S.A.

La implementación de un sistema de control interno contribuirá al incremento de la rentabilidad del negocio, a la generación de un perfil de alta estabilidad operativa y a mantener el prestigio obtenido durante 21 años de vigencia comercial en el mercado de Agencias Marítima de tráfico internacional.

4.3 Objetivo General de la Propuesta

El objetivo general de la propuesta es reducir de manera oportuna los riesgos existentes en el área de facturación y cobranza de la empresa TRADINTER S.A., debido a las incidencias generadas sobre procesos contables, financieros y operativos, esto mediante el diseño e implementación de un manual de procedimientos.

4.4 Objetivos Específicos de la Propuesta

Los objetivos específicos son:

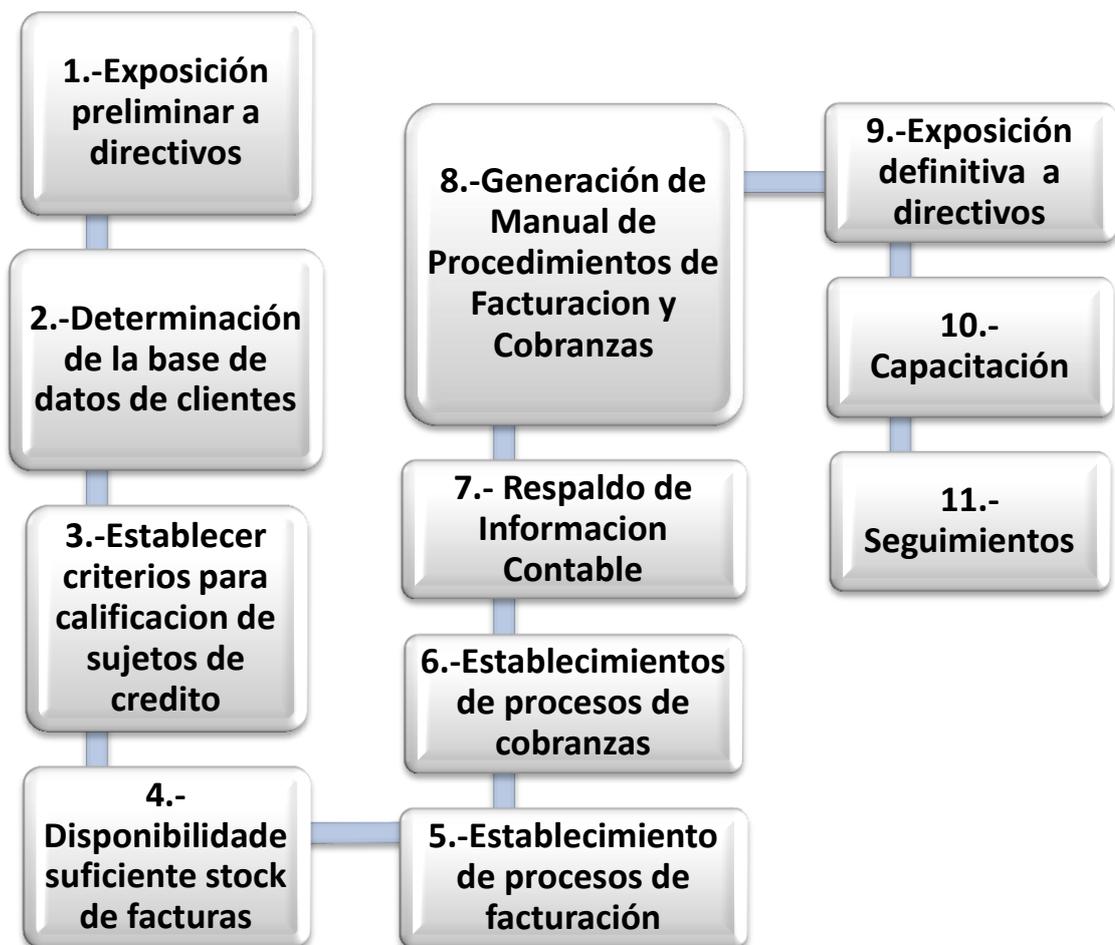
- Establecer procesos de alta eficacia para el de área de facturación y cobranzas, orientados a para minimizar los errores y la gestión por parte de los colaboradores sea más eficiente.
- Reducir la duplicidad de procesos y errores contables, financieros y operativos que afectan la información de las cifras en sus estados financieros.
- Establecer medidas de control en los procesamientos de datos relevantes.
- Segregar funciones, para que el mismo colaborador no realice la función de facturación y de la gestión de la cobranza.
- Fortalecer las capacitaciones y actualizaciones constantes a los colaboradores del área y así mejorar la calidad en sus actividades que se desarrollan desde las más simples hasta las más complejas y así lograr los objetivos propuestos.
- Incrementar una mejor rentabilidad y liquidez a través del manejo eficiente de los recursos de la empresa TRADINTER S.A.

4.5 Hipótesis De La Propuesta

El diseño e implementación de un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranzas de la empresa TRADINTER S.A. contribuirá a reducir los niveles de riesgo del área referida, a más de minimizar los errores y malversaciones de fondos.

4.6 Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta

El flujo de la propuesta es el siguiente:



El cronograma de implementación es:

No	ACTIVIDADES	FEBRERO 2012	MARZO 2012	ABRIL 2012	MAYO 2012	JUNIO 2012	JULIO 2012
1	Documentar Procedimientos						
2	Análisis de tiempo y movimientos del personal						
3	Tecnología y Procesos Ineficientes						
4	Reestructuración del personal del departamento						
5	Elaboración de Procedimientos						
6	Pruebas de Control						
7	Comunicación de Procedimientos						
8	Capacitaciones Permanentes						
9	Reuniones de Crédito Semanales y monitoreo de clientes						
10	Reportes trimestrales a la Gerencia Financiera						

4.7 Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta es el referido en los siguientes puntos:

4.7.1 Exposición Preliminar a Directivos

Para poder cumplir con el objetivo de la investigación, es presentar la propuesta a los directivos, ya que son los encargados de proteger la posición financiera, desarrollar y llevar a cabo los planes estratégicos que buscan salvaguardar sus recursos y de los accionistas. La exposición se dará a conocer al Gerente General y Gerente Financiero quienes son los responsables de dar a conocer a cada uno de los accionistas la situación real de la empresa.

4.7.2 Determinación de la Base de Datos de Clientes

El departamento de documentación-Comercial no cuenta con la base de datos actualizada (**Determinación de la Obsolescencia de la base de datos**). Para la determinación de la Obsolescencia de la base de datos, se elaborará un formato para verificar la última fecha en que se realizó la actualización de la información de los clientes, y así nos permita tener la información actualizada, para evitar datos erróneos al facturar y al momento de querer contactar al cliente para el respectivo cobro tener datos exactos de direcciones, correo, teléfonos de contactos, fax, etc, para que exista eficiencia en la base de datos de la empresa.

El propósito de la actualización de la documentación e información de los clientes es de tener un control de todos los registros en la base de datos para que el colaborador tenga una fuente de información del proceso u operación que realiza.

Se adjunta el formato de Obsolescencia de la base de datos que se utilizaría para demostrar la Obsolescencia que la empresa Tradinter tiene en la información de los clientes ya que el riesgo de trabajar con información obsoleta en las facturas es un incumplimiento del reglamento de facturación, y se convertiría en un gasto no deducible.

Se adjunta el siguiente formato:



Tradinter S.A.

TRA-OBD-01

FECHA: 30/06/2012

OBSOLESCENCIA DE LA BASE DE DATOS

Razon social	RUC	Fecha activación	Status Activo/inactivo	Fecha de la última actualización de datos	Antigüedad base/dias
CONTECON S.A.	0992557494001	14/06/1991	Activo	01/10/2009	1003
NAVESTIBAS S.A.	0991475265001	03/04/2001	Activo	02/08/2009	1063
JURADESA S.A.	0992630566001	04/08/1998	Activo	01/02/2010	880
LA FATTORIA S.A.	0992557494001	17/02/2007	Activo	15/03/2011	473
POZO SERVICIOS PORTUARIOS S.A.	0991099387001	25/07/2003	Activo	29/07/2007	1798
MISGCORP S.A.	0992612843001	15/11/2005	Activo	13/06/2010	748
PORCENTAJE DE OBSOLENCIA					0,166666667 83,33%

Autor: Espinoza-Vera

Formato 1

4.7.3 Establecer Criterios para la Calificación de Sujetos de Crédito.

Establecer procedimientos específicos para el manejo y control eficaz de las políticas de crédito a los clientes:

- Mínimo 12 meses siendo cliente de la empresa.
- Depósitos en garantías, según el caso del cliente.
- Prestigio o reconocimiento en el Mercado.
- La línea de crédito debe estar actualizada con respecto al historial de pago.
- Mínimo dos referencias comerciales.
- Cliente nuevo deberá tener cuenta corriente.

4.7.4 Disponibilidad suficiente de Stock de Facturas

Existe falta de control en el stock de las facturas, ya que no realizan con anticipación la elaboración de blocks de facturas, para que exista disponibilidad se realizara una toma física y un control mensual mediante un formato que ayude a tener el stock necesario de las facturas mensual y anualmente.

Se adjunta el siguiente formato:

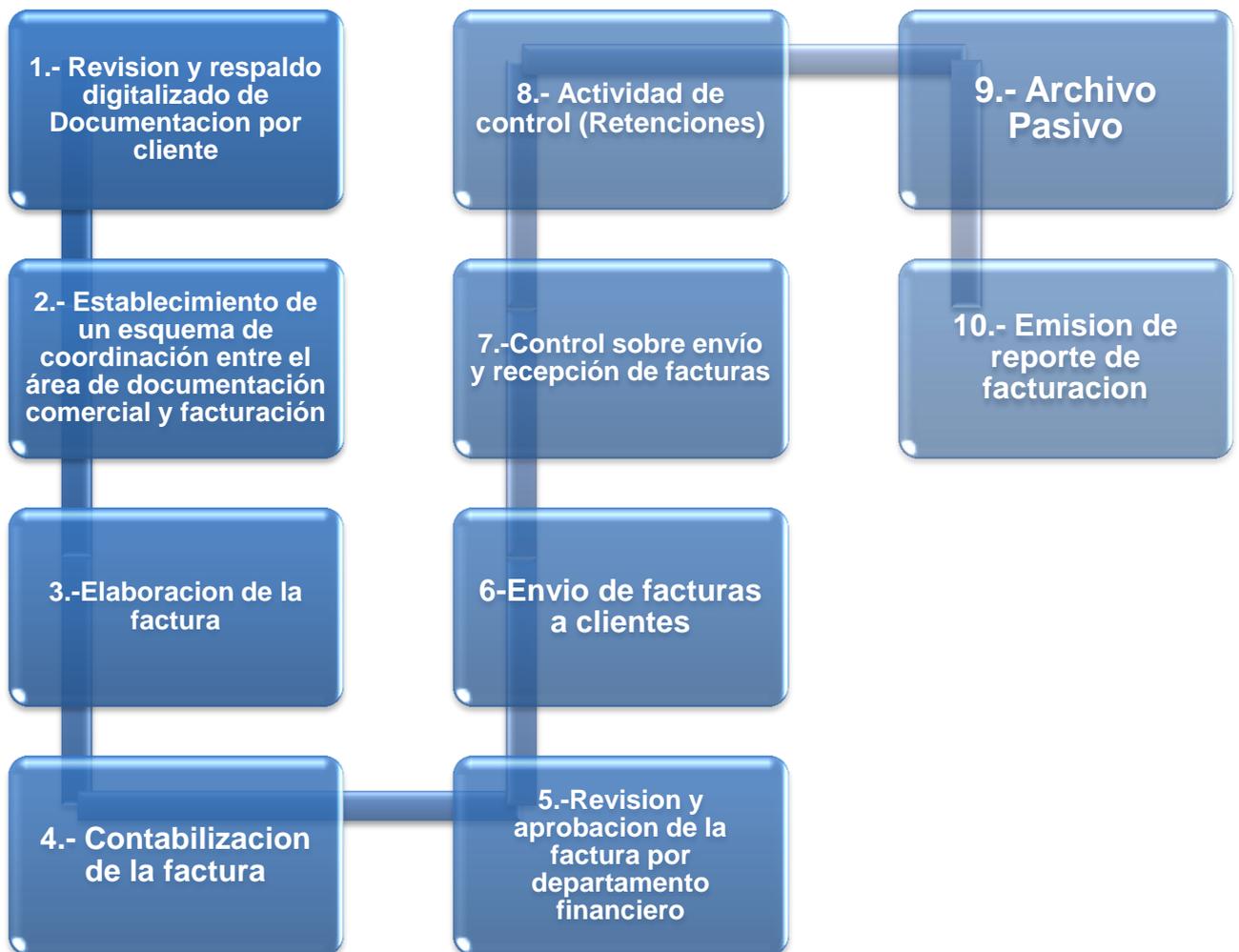
 Tradinter S.A. TRA-DSF-02					
DISPONIBILIDAD DE STOCK DE FACTURAS ANUAL					
TRADINTER S.A.					
MESES	DESDE	HASTA	No. De Facturas	Anuladas	Total
ene-12	17704	17902	198	12	186
feb-12	17903	18116	213	9	204
mar-12	18117	18223	106	10	96
abr-12	18224	18365	141	9	132
may-12	18366	18480	114	16	98
jun-12	18481	18622	141	12	129
jul-12	18623	18820	197	13	184
ago-12	18821	18970	149	9	140
sep-12	18971	19153	182	5	177
oct-12	19154	19335	181	7	174
nov-12	19336	19511	175	8	167
dic-12	19512	19635	123	3	120
TOTAL			1920	113	1807
			160	9,41666667	150,583333

Autor: Espinoza-Vera

Formato 2

4.7.5 Establecimiento de Procesos de Facturación

El sistema coordinado que implicará un bajo riesgo operativo, contable y financiero es el siguiente:



4.7.5.1 Revisión y respaldo digitalizado de documentación por cliente

El departamento de documentación-comercial se encarga de la revisión de la documentación del cliente, documentación que es enviada por la Línea Intermarine, el cual genera los siguientes pasos:

- La línea tiene 72 horas antes del que buque arribe para mandar los B/L de los clientes (Gye-Esm).

- La información revisada es ingresada por el departamento de documentación al sistema del ECUAPASS.

- Documentación-comercial realiza mediante un formato el aviso de llegada de la mercadería, mandándolo por correo a los clientes

- El cliente confirma mediante el aviso de llegada de mercadería: nombre de emisión de factura, confirma costos locales pactados por clientes (tarifas)

- Documentación procede a enviar el reporte a facturación para la respectiva emisión de las facturas.

Una vez revisada la documentación del cliente, la asistente de documentación-comercial realiza un respaldo digitalizado de la información soporte del cliente como actividad de control del área.

4.7.5.2 Establecimiento de un esquema de coordinación entre el área de Documentación-Comercial yFacturación

El departamento de documentación-comercial realiza la elaboración de la proformas de gastos de buque, se revisa la documentación por cliente y se envía al departamento de facturación para su respectiva emisión de facturas. Debido a la mala comunicación que existe entre los departamentos antes en mención, y no poder verificar lo que se envía a facturar. Se elaborara un formato para verificar y dejar registrada una base de datos semanal de la facturación, esto ayudara a los departamentos de facturación y documentación-comercial a cruzar información y no exista duplicidad de facturas al momento de emitirlas.

Para mantener la información cruzada se registrará en el formato el Numero de factura con B/L, y así parametrizar el sistema con opción de numero de B/L, es decir si se repite el B/L no se factura.

Se adjunta el siguiente formato:



Tradinter S.A.

TRA-BAF-03

BASE DE DATOS SEMANAL ACUMULADA DE LA FACTURACION

Fecha de emisión	B/L	Cliente	Número de factura	Numero de Factura Anulada	Monto

PARAMETRIZAR EL SISTEMA CON OPCION DE NUMERO DE B/L (SI SE REPITE NO SE FACTURA)

Autor: Espinoza-Vera

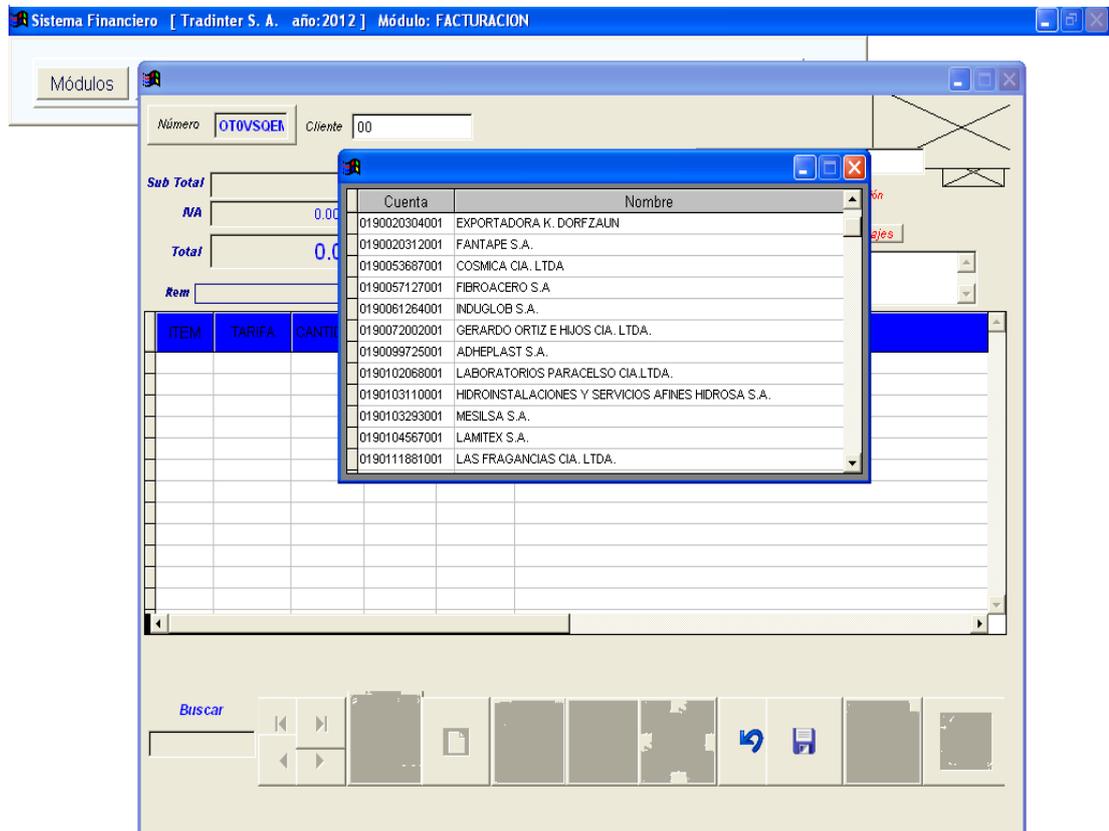
Formato 3

4.7.5.3 Elaboración de la Factura

Luego que el departamento de documentación-comercial efectúa la revisión de la documentación de los clientes y es aprobada, se procede la elaboración de la factura.

La emisión de la factura se realiza en el formato de factura de ventas, la cual se lleva un control correlativo de facturas existentes.

Imagen 4



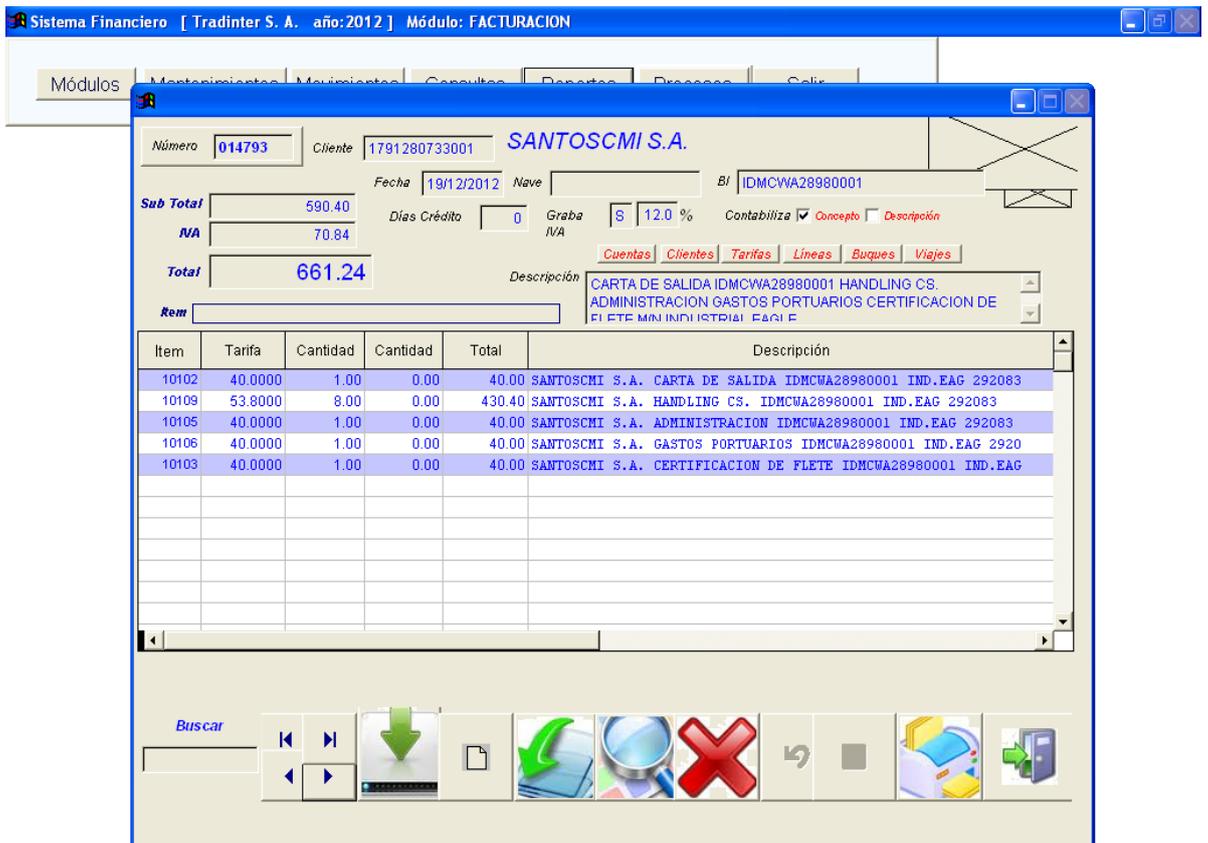
FUENTE: EMPRESA TRADINTER S.A

4.7.5.4 Contabilización de la Factura

Uno de los procesos en la elaboración de las facturas es que el colaborador encargado realice un proceso informático, es decir registrar factura en contabilidad cargando los valores a la cuenta del cliente. Dichoproceso informático no se hace o en su defecto se realiza con retraso la contabilización.

Se sugerirá que el colaborador encargado realice el proceso informático al mismo tiempo que se realiza la facturación y evitar el retraso, el proceso informático es correcto cuando en la pantalla donde esta generada la factura esta de color azul teniendo como resultado el mayor de la cuenta del cliente actualizada en contabilidad. Se sugiere desarrollar un sistema de autogestión del recurso humano que conforme al departamento de contabilidad, para que las actividades contables estén bien definidas y por ende desarrolladas y así no se presenten retrasos a la hora de informar a la gerencia sobre los estados financieros para la toma de decisiones oportunas.

Imagen 5



FUENTE: EMPRESA TRADINTER S.A

4.7.5.5 Revisión y Aprobación de las facturas por Departamento Financiero

Una vez emitidas las facturas, pasan al departamento financiero para la firma de aprobación por parte del Gerente Financiero donde reposan mucho tiempo demorando el proceso.

Se establecería dentro del proceso de facturación que la gerente financiera otorgue su firma de aprobación de manera inmediata y esto evita que el proceso de facturación concluya en el menor tiempo posible y las facturas sean enviadas por valija y entregadas a los clientes.

4.7.5.6 Envío de facturas a clientes

Una vez revisadas y aprobadas las facturas por la gerente financiera, son enviadas al área de documentación-comercial para su respectivo envío de las facturas a los clientes. Son entregadas al área de antes mencionada la original de la factura (blanca) copia de la factura (amarilla) para el recibido del cliente y la copia de la factura (verde) reposa en el área de la contabilidad con los respectivos soportes.

4.7.5.7 Control sobre envío y recepción de facturas

Debido a la desorganización ya que no se tiene una secuencia de los procesos que se deben realizar, no existe un control adecuado del envío y recepción de las facturas a los clientes.

Se elaborará un formato para mejorar el control de la fecha de envío de las facturas a los clientes, recepción de las mismas y personas responsables.

Se adjunta el siguiente formato:

		Tradinter S.A.		TRA-FCE-04		
			ENTREGA			
No. FACTURA	CLIENTE	FECHA DE ENVIO	VALIJA	CLIENTE	FECHA DE RECEPCION	FIRMA DE RECEPCION

Autor: Espinoza-Vera

Formato 4

4.7.5.8 Actividad de control (Retenciones)

Una vez la factura sea entregada al cliente, no se gestiona por parte del colaborador encargado las retenciones, no se recibe dentro de los 5 días las retenciones a más de no dar el respectivo seguimiento de en el mes tener todas las retenciones y las respectivas firmas, lo cual origina que no se presente oportunamente las declaraciones al SRI y el respectivo anexo transaccional.

Se colocara en las facturas una leyenda recordándoles la fecha máxima de la entrega de retenciones (5 días) como lo dispone la ley o se cobrara el total de la factura y a su vez gestionar por correo o por teléfono la retención, realizar una actividad de control y al momento de recibir la retención que tenga firma y sello del contribuyente, caso omiso no se debe recibir la retención. Debido a la desorganización del departamento ya que no se tiene una secuencia de las tareas que se deben realizar, se sugerirá que la empresa debe invertir en capacitaciones en el personal como por ejemplo actualizaciones tributarias, sistema contable, tomando en cuenta que esto de una u otra forma incentiva al personal a aprender y sobre todo poner en practica lo aprendido, ayudando así a eliminar la falta de compromiso de las personas involucradas.

4.7.5.9 Archivo Pasivo

La investigación posibilitó el hallazgo de varias novedades como: falta de espacio físico debido que existe información del año 2009 al 2012, archivos sin soporte de documentos, folders sin los respectivos membretes de identificación, y no se sigue un orden secuencial de las facturas al momento de archivar. Existe desorganización y poco compromiso que demuestran las personas involucradas.

Se realizara la reorganización de la bodega con documentación actual y controlar que el archivo de las facturas en forma cronológica por número de factura y fecha en folders mensualmente con sus respectivos soportes.

Verificar que los folder lleven sus respectivos membretes y esto agilite la búsqueda de forma inmediata al momento de que se solicite información del archivo pasivo.

4.7.5.10 Emisión De Reporte De Facturación

Tomando en cuenta que existen errores como: facturas no registradas en la contabilidad, anulación de facturas y no hecho el diario de reversión, B/L facturados a clientes diferentes, no se cuenta con un reporte confiable de las ventas y no se registra con valores reales la declaración del IVA (Impuesto al Valor Agregado), lo que no permite ver información real en los estados financieros.

Se elaborar un formato que servirá para emitir reportes a la gerencia donde obtendríamos resultados de ventas reales y el registro adecuado de las ventas en la declaración del IVA (Impuesto al Valor Agregado)

Se adjunta el formato de Reporte Facturas del mes, donde se podrán verificar la facturación diaria que se realiza del mes:

		Tradinter S.A.		TRA-RF-05	
REPORTE FACTURAS DEL MES 01/06/2012 AL 30/06/202					
01/06/2012					
TIPO	FECHA	CLIENTE	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
TOTAL: 1-Jun-12					
Facturas: <input type="checkbox"/> Eliminadas: <input type="checkbox"/>					

Autor: Espinoza-Vera

Formato 5

4.7.6 Establecimientos de Procesos de Cobranzas

La Cobranza es el responsable del retorno de la liquidez en el menos tiempo posible y mayor capacidad de capital de trabajo de la empresa para el incremento y crecimiento de sus operaciones.

El sistema coordinado que implicará un bajo riesgo operativo, contable y financiero es el siguiente:



4.7.6.1 Envío de Estado de Cuenta a Clientes

El departamento no emite estados de cuentas a los clientes para informarles sobre el estatus de su cartera, teniendo en cuenta que esta herramienta ayudaría a que el cliente puede cruzar la información que la empresa mantiene cuentas por cobrar contra el saldo que el cliente tiene en su mayor cuenta por pagar.

Se elaboraría un formato y enviaría periódicamente estados de cuenta a los clientes vía correo electrónico, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar registradas son efectivamente reconocidas por los clientes por el servicio que le brinda la empresa Tradinter.

Se adjunta el siguiente formato:

 Tradinter S.A. TRA-EEC-06									
ESTADO DE CUENTA DE CLIENTES									
FECHA	RUC	CLIENTE	No. FACTURA	VALOR	PAGOS				SALDO
					ABONO	TRANSFERENCIA	Nº. CHEQUE	CHEQUE	

Autor: Espinoza-Vera

Formato 6

4.7.6.2 Generación de Cronograma de Cobranzas

El departamento al no contar con la adecuada gestión de cobros a falta de un cronograma que establezca fechas de vencimiento y fechas tentativas de cobro, herramientas que el colaborador debe tener en sus actividades diarias, afecta al momento de la recuperación de la cartera a corto plazo.

Siendo una gestión de cobranzas el conjunto de acciones oportunas y adecuadas para recuperar la liquidez a corto plazo, se recomienda el diseño e implementación de un cronograma de cobros de cobranzas. Aplicación del cronograma donde indique la fecha del crédito, número de factura, valores, fecha tentativa de cobro y días de mora e informe detallado de la recaudación de la cartera.

Se adjunta el siguiente formato:

		Tradinter S.A.					TRA-CDC-07
FECHA DE CRONOGRAMA:		30-Jun-12	CRONOGRAMA DE COBROS				
No.	CLIENTES	FECHA DE CREDITO	No. FACTURA	VALOR DE FACTURA	FECHA DE GESTION DE COBRO	DIAS DE ATRASO O MORA	
1							
2							
3							
4							

Formato 7

Autor: Espinoza-Vera

4.7.6.3 Gestión de cobros y confirmación de pago (Transferencias, Depósitos, Cheques)

El departamento de Cobranza debe utilizar los procedimientos de forma coordinada y planificada siguiendo una serie de pasos de manera ordenada para obtener excelentes resultados en la recaudación de la cartera de clientes y que no se incremente los valores en la cartera vencida.

Por tal motivo el colaborador que realice la gestión de cobranza utilizaría como herramienta principal el cronograma con el cual planificara la gestión diaria, tomando en cuenta las fechas de vencimiento, debe realizar una gestión telefónica indicando el valor del pago que debe realizar el cliente, recordar en lo posible las formas de pagos sea por depósito, cheque o transferencia, en caso de que ya haya realizado el pago solicitar el envío de la papeleta de depósito por correo.

Si la confirmación del pago del cliente se da mediante cheque, se coordinara en la ruta del mensajero la gestión del cobro. Si el cliente cancela directamente en las oficinas de Tradinter, se receptara el pago en recepción y se remitirán al Departamento financiero.

4.7.6.4 Liquidación, registro y reporte de la recaudación de los cobros

El departamento de cobranza no realiza un registro ni emite un reporte detallado de la recaudación de la cartera diaria. Como lo señala en la gestión de cobros.

Se elaboraría un formato donde se registre el detalle de la recaudación de la cartera con sus respectivos soportes, se debe realizar de manera diaria y al final del día laboral será impreso a la gerente financiera como gestión de control dando seguimiento a los pagos que realizan diariamente los clientes.

La actividad de control se deberá realizar mediante un cuadro de la recaudación de cobros vs lo real mandado a depositar y así constatar que todos los depósitos se envíen de manera correcta. Se adjunta el siguiente formato:

FECHA DE RECAUDACION: 30-06-12		PAGOS							TOTAL
FECHA	RUC	CLIENTE	No. FACTURA	VALOR	ABONO	TRANSFERENCIA	NO. CHEQUE	CHEQUE	

Autor: Espinoza-Vera

Formato 8

4.7.6.5 Emisión de las papeletas de depósitos y remisión a los bancos

Todos los cheques recibidos deben ser endosados por la asistente de cobranzas a nombre de la empresa y depositarlos en la cuenta bancaria de la empresa. Consignar al reverso del cheque el sello que contiene la siguiente descripción: “únicamente para depositar en la cuenta corriente banco pacifico # 000XXXX Tradinter S.A.

4.7.6.6 Emisión de Comprobantes de Ingreso, Retenciones

El proceso de contabilizar los comprobantes de ingresos obtenidos de la venta del servicio que ofrece la empresa Tradinter s.a. se maneja de una forma incorrecta, debido a que la documentación es incompleta (facturas de clientes con los respaldos incompletos). Por lo que genera exista registros contables duplicados o mal aplicados a los clientes.

Se realiza el registro contable de los ingresos que se den diariamente de los cobros realizados, en esta se indica el periodo la fecha y el mes de la contabilización, Se procede a distribuir a las respectivas cuentas contables en las que se jugaran las cuentas de ventas de servicios de costos locales, en la posición del HABER, y las cuentas de remesas (depósitos), cuentas por cobrar, retenciones, en la posición de DEBE.

Esta contabilización obligadamente se la deberá realizar de forma diaria y secuencial.

Es responsabilidad de la contadora supervisar el correcto manejo de las cuentas antes detalladas al realizar la contabilización y de controlar el cumplimiento de esta labor.

Un comprobante de ingreso es un registro que la empresa utiliza para registrar las transacciones comerciales que originan ingresos de dinero en cheques, depósitos o transferencias, por venta de un servicio, pagos efectuados por los clientes. Al comprobante de ingreso se adjunta la factura, la papeleta de depósito como soporte para controlar el ingreso.

4.7.6.7 Sello de cancelado alas Facturas

El sello de cancelado de la factura es una actividad de control que deberá aplicarse una vez la factura se encuentre cancelada por el cliente.

4.7.6.8 Impresión de los Comprobantes de Ingreso y adjuntar documentación soporte

Una vez contabilizado el comprobante de ingreso, se procede a imprimir y adjuntar la documentación soporte para su archivo respectivo.

4.7.6.9 Archivo Pasivo

La investigación permitió el hallazgo de varias novedades como: falta de espacio físico, archivos sin soporte de documentos, folders sin los respectivos membretes de identificación, y no se sigue un orden secuencial de los comprobantes de ingreso al momento de archivar.

Existe desorganización y poco compromiso por parte de las personas involucradas.

Se realizara la reorganización de la bodega con documentación actual y controlar que el archivo de las facturas en forma cronológica por número de factura y fecha en folders mensualmente con sus respectivos soportes.

Verificar que los folder lleven sus respectivos membretes y esto agilite la búsqueda de forma inmediata al momento de que se solicite información del archivo pasivo.

4.7.6.10 Reportes de Recaudación de la cartera mensual

Se emitirán reportes de la recaudación de la cartera de manera mensual presentando al directorio de la compañía mediante una reunión. De esta manera se observaran los ingresos reales recaudados durante la gestión de cobranzas tomando en cuenta los resultados y poder tomar decisiones oportunas.

Se adjunta el siguiente formato:

4.7.6.11 Reportes mensuales de la antigüedad de la cartera y dar a conocer a la Gerente Financiera mediante una reunión

El reporte o informe de la recaudación de la cartera mensual servirá para verificar la eficiencia de los métodos aplicados en la gestión de cobranza, para realizar el análisis de las cifras recaudadas o de la liquidez obtenida mensualmente, así para poder dar soluciones o acciones oportunas y evitar posibles riesgos financieros.

El reporte de la antigüedad de cartera

CLIENTES	CARTERA POR VENCER	CARTERA VENCIDA			
		1-30	31-60	61-90	Mas de 90
TOTALES					

TRA-RCC-09



Tradinter S.A.

REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE CARTERA

Formato 10

Autor: Espinoza-Vera

4.7.7 Respaldo Información Contable

El Jefe de Sistema no realiza los respaldos contables oportunos del sistema SIGAF y existe pérdida de información.

Se realizara respaldos oportunos de la información del sistema SIGAF de manera diaria. Y así evitar pérdida de información y sea de fácil recuperación.

4.7.8 Manual de Procedimientos de Facturación y Cobranzas

El manual del procedimiento de facturación y cobranza es una de las herramientas con las cuales el departamento cuenta para ejecutar sus funciones de forma secuencial y ordenada cada una de las actividades de la empresa Tradinter S.A. El manual detalla cada uno de los procesos, las actividades, los pasos a seguir para que el colaborador realice sus tareas diarias buscando la eficiencia y el éxito en su gestión.

Normar e integrar en un documento los procedimientos relativos al proceso de emisión de una factura, así como gestiones de cobranzas, sirviendo como instrumento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia. El objetivo del Manual es estandarizar las operaciones, Y expuestos en los puntos anteriores darle formalidad. La cual se presenta en anexos.

4.7.9 Exposición definitiva Directorio

Para poder cumplir con el objetivo de la investigación, se presenta la propuesta a los directivos, ya que son los encargados de proteger la posición financiera, desarrollar y llevar a cabo los planes estratégicos que buscan salvaguardar sus recursos y de los accionistas. La exposición se la realizara al Gerente General y Gerente Financiero dándole a conocer los cambios efectuados en la gestión de facturación y cobranza con los formatos y con el cronograma de capacitación de los cambios propuestos al personal.

PASOS PARA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA	MARZO				ABRIL						MAYO				
PASO 1	26	27	28	29	1	2	3	4	5	8	9	10			
EXPOSICION A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA															
PASO 2															
INDUCCION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LOS FORMATOS DISENADOS PARA LA GESTION DE FACTURACION Y COBRANZAS A LOS COLABORADORES DE LOS DEPARTAMENTOS ENCARGADOS Y RELACIONADOS															
PASO 3															
EXPLICACION DIRECTA DEL MANUAL DE FACTURACION Y DE LOS FORMATOS ASIGANDOS A LA ASISTENTE DE FACTURACION.															
PASO 4															
EXPLICACION DIRECTA DEL MANUAL DE COBRANZAS Y DE LOS FORMATOS ASIGANDOS A LA ASISTENTE DE COBRANZA.															
PASO 5															
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE FACTURACION Y COBRANZAS CON SUS FORMATOS.															

4.7.10 Capacitaciones

La capacitación al personal, deber ser para aplicar procesos de control en el departamento de facturación y cobranzas, disminuir falencias en procesos contables, financieros y operativos.

4.7.11 Seguimientos

Los seguimientos de control, se lo realizara mediante pruebas de cumplimiento. El propósito es obtener seguridad de que los procesos recomendados sean aplicados y se lleven de forma adecuada, mejorando el sistema de control interno en la empresa.

4.8 Impacto, Producto, Beneficio obtenidos

Formalizar los procesos levantando evidencia, generando información y esta pueda ser utilizada para análisis financieros.

Debido a las actividades propias del negocio se debe salvaguardar los recursos económicos por lo tanto se debe desarrollar cada uno de los procesos para recuperación de la liquidez mediante los créditos otorgados a los clientes y obtener estabilidad financiera y continuidad en el mercado.

4.9.- Validación de la Propuesta

El presente trabajo de investigación ha sido revisado y analizado por una experta, para dicho análisis se solicitó al profesional C.P.A Wendy Madero Castro por medio de una carta, la misma que presentamos en anexos.

4.9.1.- Validación de un Experto

Una vez hecha la petición la experta profesional C.P.A. Wendy Madero Castro emitió su veredicto, el mismo que fue respondido mediante carta de validación, la cual se presenta en los anexos.

CONCLUSIONES

○ Mediante la aplicación de todos los métodos de investigación posibles podemos concluir que la empresa Tradinter S.A desarrollada en el departamento de Facturación y Cobranza no existe la aplicación de un sistema de control interno que permita que los procesos operativos, contables y financieros sean eficientes, evitando que los riesgos se materialicen.

○ Se pudo determinar mediante los métodos de investigación como las encuestas u observación que se aplicó en el departamento en estudio no cuenta con un manual de procedimiento que explique de forma clara los pasos para desarrollar de manera ordenada los procesos para la facturación y cobranza buscando el éxito en las gestiones diarias.

○ En la gestión de cobranza siendo una de las actividades más importante de la empresa para recaudar su liquidez y seguir operando no cuenta con cronogramas cobros, reportes diarios o mensuales de la recaudación de las cuentas por cobrar y a su vez la cartera vencida y tampoco se da a conocer mediante reuniones con el gerente financiero los resultados de la recaudación.

RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de procedimientos diseñado en la investigación para formalizar los procesos que realiza el departamento de facturación y cobranza, detallando de manera clara y precisa cada uno de los pasos para el desarrollo de las actividades.
- Realizar una capacitación con la finalidad de dar a conocer y fomentar la utilización del manual de procedimientos en el segundo trimestre del año 2013, para que los colaboradores y los demás departamentos involucrados Documentación-Comercial y Contabilidad realicen en conjunto de forma ordenada un excelente trabajo.
- Emitir reportes mensuales de los resultados obtenidos de las mejoras aplicadas en la gestión, dándole a conocer a los gerentes o directivos por lo menos una vez al mes los resultados, priorizando los puntos críticos para dar los correctivos en el menor tiempo posible y realizar el respectivo análisis financiero.
- Se recomienda que los gerentes realicen actividades de control, como realizar revisiones periódicas de los formatos y en lo posible adaptándolos a la realidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Libros y documentos:

- ✓ HERNÁNDEZ S. Roberto, C. Fernández y P. Baptista. (2000): "Metodología de la Investigación". Mc.Graw Hill, México.
- ✓ Maynard, Edwards, Meier. (1994, p.23-24) Cuentas por Cobrar.
- ✓ ETTINGER, RICHARD P. GOLIEB, DAVID E., 2003.460 p. Créditos y Cobranzas, 1era ed. México editorial continental
- ✓ Registro Oficial No. 247, del 30 de julio de 2010. Y Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 del 9 de marzo del 2012.
- ✓ Juan, Santillana, (2002). "Control Interno". Editorial Thompson.
- ✓ La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1998.p 310)
- ✓ Dr. Víctor Hugo, segunda edición 1985. Vásquez Organización Aplicada, "Manuales administrativos"

Páginas de internet:

- ✓ www.repositorio.ute.edu.ec
- ✓ www.degerencia.com
- ✓ <http://www.sri.gob.ec/web/10138/169>
- ✓ [ttp://www.auditoresycontadores.com/articulos/contabilidad/148-ique-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos](http://www.auditoresycontadores.com/articulos/contabilidad/148-ique-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos)
- ✓ <http://www.slideshare.net/gerardomty/manual-de-procedimientos-de-facturacin-y-cobranza>

ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

**“Manuel de Procedimientos de Facturación y Cobranzas
para la correcta aplicación de los procesos contables,
financieros y operativos de la empresa Tradinter S.A. en la
ciudad de Guayaquil**

ENERO 2013

INTRODUCCION

El presente manual de procedimientos nos da a conocer la operatividad de los departamentos involucrados en como se deben manejar los procesos contables, financieros y operativos del departamento de Facturación y Cobranzas y contiene básicamente los siguientes apartados:

- Propósito
- Descripción del procedimiento

El propósito fundamental de la elaboración del manual es servir como auxiliar a los colaboradores de la Empresa en la realización de las funciones a desempeñar.

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y la oportuna aplicación a los procesos contables, financieros y operativos del departamento de Facturación y Cobranzas y permitir la información oportuna para la toma de decisiones.

II. MARCO JURIDICO

- Reglamento de Facturación 2012
- Reglamento de Comprobantes de Venta, retenciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION

TRA-MPR-01

30/Dic/2012

Pag: 1 de 2

Título del puesto:
Asistente de Facturación

Ubicación: Dpto. De Facturación y Cobranzas

Jefe Inmediato: Gerente Financiero

Objetivo:

Es el encargado de llevar a cabo los procesos para realizar la facturación con la debida documentación soporte y emitir reportes a la gerencia.

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCION
Documentacion Comercial	1	<p>1.- El departamento de documentación-comercial se encarga de la revisión de la documentación del cliente, documentación que es enviada por la Línea Intermarine, el cual genera los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La línea tiene 72 horas antes del que buque arribe para mandar los B/L de los clientes (Gye-Esm). -La información revisada en ingresada por el departamento de documentación al sistema del ECUAPASS. -Documentación-comercial realiza el aviso de llegada de la mercadería, mandándolo por correo a los clientes -El cliente confirma mediante le aviso de llegada de mercadería: nombre de emisión de factura, confirma costos locales pactados por clientes (tarifas) <p>2.- Documentación procede a enviar el reporte a facturación para la respectiva emisión de las factura.</p> <p>3.- Realizar un respaldo digitalizado de la informacion de los clientes, como soporte del area</p>
Documentacion Comercial	2	1.- Envia la documentacion del cliente al departamento de facturacion
Asistente de Facturacion	3	2.- Recibe la documentacion del cliente revisaba y aprobada por el departamento de documentacion-comercial
Asistente de Facturacion	4	<p>Contenido y Elaboracion de la factura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lugar y fecha Razon social del cliente Registro unico del contribuyente Domicilio del cliente Telefono del cliente Descripcion del servicio Valor Unitario consianado en numero. e importe total consianado en Número correspondiente que identifique a la factura Factura legible sin tachones ni enmiendas.
Asistente de Facturacion	5	1.- Impresión de la factura
Asistente de Facturacion	6	1.- Contabilizacion de la factura: realice el proceso informático en el sistema SIGAF al mismo tiempo que se realiza la facturación, es correcto cuando en la pantalla donde esta generada la factura esta de color azul teniendo como resultado el mayor de la cuenta del cliente actualizada en contabilidad.

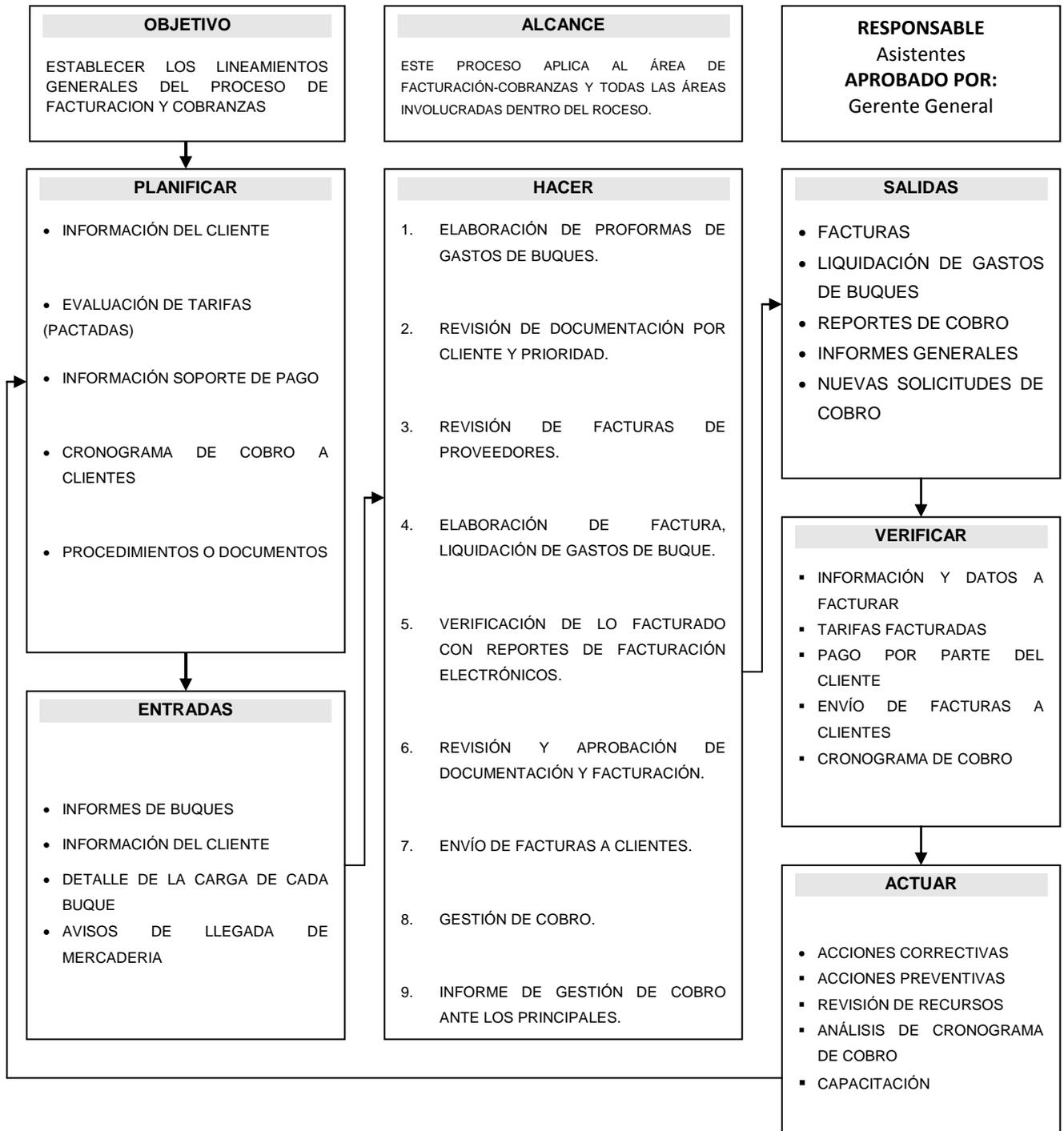
Anexo 1

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION	
	TRA-MPR-01	30/Dic/2012
		Pag: 2 de 2
Título del puesto: Asistente de Facturación	Ubicación: Dpto. De Facturación y Cobranzas	
Jefe Inmediato: Gerente Financiero	Objetivo: Es el encargado de llevar a cabo los procesos para realizar la facturación con la debida documentación soporte y emitir reportes a la gerencia.	
Asistente de Facturación	7	1.- Entrega la factura a la jefa financiera para su firma de aprobación.
Asistente de Facturación	8	1.- Se envía al departamento documentación-comercial: - La original de la factura (blanca) - Copia de la factura (amarilla) para el recibido del cliente 2.- El departamento de contabilidad archiva: - La copia de la factura (verde) reposa en el área con los respectivos soportes
Documentación Comercial	9	1.- Envía a los clientes la facturas escaneadas
Recepcionista	10	1.- Control sobre envío y recepción de facturas se llena un formato en donde se encuentra fecha de envío de las facturas a los clientes, recepción de las mismas y personas responsables.
Asistente Facturación	11	1.- Actividad de control y verificar al momento de recibir la retención que tenga firma y sello del contribuyente y este dentro de los 5 días hábiles exigidos por la ley.
Asistente Facturación	12	1.- Archivar las facturas en forma cronológica por número de factura y fecha en folders mensualmente con sus respectivos soportes, 2.- Los folder lleven sus respectivos membretes y esto agilite la búsqueda de forma inmediata
Asistente Facturación	13	1.- Elaboración de reporte mensual de ventas donde se incluye la fecha, el número de factura y el tipo de pago. Este reporte debe ser entregado al Gerente Financiero y un informe mensual de las ventas al Gerente

Anexo 2

 Tradinter S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	
	<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">TRA-MPR-01</div> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px; margin-left: 20px;">30/Dic/2012</div> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px; margin-left: 20px;">Pag: 1 de 1</div>	
Título del puesto: Asistente de Cobranzas	Ubicación: Dpto. De Facturacion y Cobranzas	
Jefe Inmediato: Gerente Financiero	Objetivo: Es el encargado de llevar a cabo los procesos en la gestion de cobranza con la debida documentación soporte y emitir reportes a la gerencia.	
RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCION
Asistente de Cobranza	1	1.- Enviar periodicamente estados de cuentas a los clientes via correo
Asistente de Cobranza	2	1.- Solicitar los comprobantes de retención (5 días hábiles).
Asistente de Cobranza	3	1.- Realizar cronograma diario de cobros de clientes
Asistente de Cobranza	4	1.- Gestion de cobros mediante las siguientes formas de pago: - Deposito - Transferencia - Cheque 2.- Confirmar que el pago este listo via telefonica con el cliente 3.- Enviar a retirar los pagos
Asistente de Cobranza	5	1.- Realizar un registro y reporte de la recuadacion diaria de los cobros de clientes 2.- Envia el reporte de recuadacion diaria a la Gerente Financiera, verificando lo real vs el reporte.
Asistente de Cobranza	6	1.- Emitir las papeletas respectivas de depositos, los cheques recibidos deben ser endosados a nombre de la empresa 2.- Consignar al reverso del cheque el sello que contiene la siguiente descripción: "únicamente para depositar en la cuenta corriente # xxxxxxx Tradinter S.A." 3.- Enviar a depositar en la cuenta bancaria de la empresa. 4.- En el caso de que se realice el pago por transferencia o deposito directo, se debera confirmar telefonicamente la veracidad del pago con el cliente
Mensajero	7	1.- Recibe los cheques debidamente endosados para ser depositados en la cuenta corriente de la empresa Tradinter S.A. 2.- Entrega las papeletas de deposito a la asistente de cobranzas
Asistente de Cobranza	8	1.- Se recibe la papeleta de deposito 2.- Adjunta la papeleta de deposito con los soportes (facturas) 3.- Confirmar que el pago realizado pertenezca al cliente 4.- Se realiza el registro contable de la emision de los comprobantes de ingresos y retencion por los cobros realizados diariamente 5.- Sello de cancelado a las facturas 6.- Impresion del comprobante de ingreso con los soporte correspondientes 7.- Archivo de la documentacion
Asistente de Cobranza	9	1.- Reportes de recaudacion diaria de cobros a la Gerente Financiera 2.- Reporte de recaudacion mensual de cobros a la Gerente Financiera
Asistente de Cobranza	10	1.- Reportes mensuales de la antigüedad de la cartera y dar a conocer mediante una reunion a la gerencia

Anexo 3



REGISTROS

1. FACTURAS
2. GESTION DE COBROS
3. RECAUDACION DE COBROS

PLANTILLA DE OBSERVACION PROCESOS DE FACTURACION			
OBJETIVO ESPECIFICO:	Identificar Posibles Falencias en la gestion de Facturacion		
PERIODO QUE COMPRENDE LA OBSERVACION:	2011-2012		
FECHA A REALIZAR:	Guayaquil, 10 de Septiembre del 2012		
ELABORADO POR:	Pamela Espinoza - Katty Vera		
No.	ACTIVIDADES	HALLAZGO	CONCLUSION
1	Firmas y fechas de recepción en las facturas	NO	Todos se encuentran debidamente recibidos.
2	Datos del cliente incompletos y con error	SI	Devolucion de factura por parte del cliente por la informacion erronea.
3	Falencias en los valores emitidos en las facturas	SI	Se evidencian varias facturas anuladas
4	Emision clara de los tipos de servicios prestados	NO	Si se detallan el el concepto en la facturas de manera clara.
5	Comprobar si existe un archivo pasivo donde reposa las facturas y lleve un orden cronologico	SI	Se evidencia facturas perdidas, y mal archivadas
6	Se grava los impuestos correspondientes a cada servicio	NO	impuestos correspondientes al servicio prestado.
7	Las facturas son entregadas a tiempo al cliente	SI	Se demoran dos a tres dias para entregarlas.

Anexo 5

PLANTILLA DE OBSERVACION PROCESOS DE COBRANZA			
OBJETIVO ESPECIFICO:	Identificar las posibles falencias de la cuenta por Cobrar		
PERIODO QUE COMPRENDE LA OBSERVACION:	2011-2012		
FECHA A REALIZAR:	Guayaquil, 10 de Septiembre del 2012		
ELABORADO POR:	Pamela Espinoza - Katty Vera		
No.	ACTIVIDADES	HALLAZGO	CONCLUSION
1	Confirmar con la persona encargada si existe un manual de procedimientos en el area.	SI	Se evidencia que no cuentan con un manual de procedimientos
2	Depositos que dan de baja en las cuentas por cobrar	SI	Existe registros contables duplicados o mal aplicados
3	Se envian estado de cuentas a la fecha de las cuentas por cobrar de los clientes	SI	No se entregan estados de cuenta a los clientes.
4	Se realiza la gestion de los cobros a clientes en el tiempo indicado	SI	Se evidencia la falta de organización y falta de un cronograma que facilite la gestion de cobros
5	Elaboracion de reportes cuentas por cobrar para la recaudacion de la cartera.	SI	No evidencian los reportes de cuentas por cobrar
6	Verificar si las retenciones estan siendo recibidas partir de la fecha de recepcion de las facturas.	SI	No son recibidas dentro de los 5 dias, como indica la ley
7	Verificar que el porcentaje de las retenciones sea el correcto	SI	No tiene la suficiente capacitacion de los porcentajes de retencion.
8	Verificar si las retenciones se encuentran debidamente autorizadas y validadas por el SRI	NO	Se encuentran todas debidamente autorizadas y validadas

Anexo 6

PLANTILLA DE ANALISIS				
EVIDENCIA DOCUMENTARIA: DEPARTAMENTO DE COBRANZAS				
OBJETIVO ESPECIFICO:	Observar y analizar la documentación que maneja el Departamento de Cobranzas.			
PERIODO QUE COMPRENDE LA OBSERVACION:	2011-2012			
FECHA A REALIZAR:	Guayaquil, 10 de Septiembre del 2012			
ELABORADO POR:	Pamela Espinoza Katty Vera			
No.	OBJETIVOS GENERALES	ANALISIS		OBSERVACIONES
		POSITIVO	NEGATIVO	
1	Verificar la existencia de manual de procedimiento del area.		▼	No existe.
2	Verificar que los pagos sean realmente de los clientes que estan cancelando.		▼	Existe una mala aplicacion en los cobros.
3	Revisar diariamente las cuentas por cobrar por clientes que cancelan en el dia.		▼	No se revisa diariamente.
4	Comprobar los envios de estados de cuenta.		▼	No se envian estados de cuenta.
5	Reportes de recaudacion de cartera,		▼	No se realizan los reportes.
6	Establecer tiempos de cobros a los clientes (credito),		▼	No se manejan cronogramas de recaudacion de cartera.
7	Verificar recepcion de retenciones en el tiempo indicado.		▼	No se verifican las fechas de entrega.
8	Conocimientos de porcentaje de retenciones.		▼	Capacitar al personal de cobranza para que puedan verificar si las retenciones estan correctas.
9	Verificar que la rentenciones esten firmadas y con sello por el contribuyente		▼	Falta de actividad de control en la gestion

Anexo 7

PLANTILLA DE ANALISIS EVIDENCIA DOCUMENTARIA: DEPARTAMENTO DE FACTURACION				
OBJETIVO ESPECIFICO:	Observar y analizar la documentación que maneja el Departamento de facturacion.			
PERIODO QUE COMPRENDE LA OBSERVACION:	2011-2012			
FECHA A REALIZAR:	Guayaquil, 10 de Septiembre del 2012			
ELABORADO POR:	Pamela Espinoza Katty Vera			
No.	OBJETIVOS GENERALES	ANALISIS		OBSERVACIONES
		POSITIVO	NEGATIVO	
1	Constar que las facturas se encuentren debidamente llenas y con las firmas de autorizacion.	▼		Las facturas son correctas.
2	Verificar el stock de las facturas.		▼	No se verifica. Realizar toma fisica
3	Constar que los datos del cliente sean los correctos y esten validados por el SRI.		▼	El dpto. de facturacion debera de verificar los datos del cliente en la pagina del SRI.
4	Verificar que los valores que se facturan sean los pactados en la negociacion.	▼		Tarifas pactadas
5	Revisar que los conceptos de los servicios sean los correctos.	▼		Existe una gran variedad de conceptos y rubros codificados en el sistema.
6	Verificar que las facturas se encuentren completas y en orden.		▼	Existe una mala organización del archivo de las facturas.
7	Verificar que las facturas anuladas se encuentre el juego completo.		▼	Debido a la mala organización no se puede determinar si las facturas anuladas estan completas.
8	Establecer tiempos de entrega de las facturas a los clientes		▼	No existe organización de entrega a los clientes.
9	Comprobar si se aplican los impuestos correctos a las facturas emitidas.	▼		Si se aplican los impuestos dependiendo del cliente.

Anexo 8

Guayaquil, 16 de Enero del 2013

**C.P.A.
WENDY MADERO CASTRO
Ciudad**

Con Atención: MAE. ING. COM. EVA GUERRERO LÓPEZ Tutor del Proyecto de Investigación.

La presente misiva tiene objetivo solicitarle su contribución como experto, ya que tiene conocimientos muy sólidos en el área donde se desarrolló mi Proyecto de Tesis, a fin de que proceda con la validación del mismo título es **"ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2011 - 2012"** dirigida por la MAE. ING. COM. EVA GUERRERO LÓPEZ, requisito previo a la obtención del título de Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría- C.P.A., en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para ello me permito remitir un ejemplar del proyecto de investigación.

Por la atención que se sirva dar a la solicitud, agradezco de antemano su colaboración

Atentamente,

Betsy Pamela Espinoza Aroca
Katty Liliana Vera Rosales

C.I. 092485204-9
C. I 092312843-3



Guayaquil, 18 de Enero del 2013

**Srtas.
Betsy Pamela Espinoza Aroca
Katty Liliana Vera Rosales
Ciudad**

De mis consideraciones:

En atención a lo solicitado, respecto al proyecto de investigación **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRADINTER S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERÍODO 2011- 2012”**En cuanto a la Validación, informo que no tengo observaciones de la misma. Proyecto es ejecutable.

Particular que ponga a consideración para sus fines pertinentes.

Atentamente,

WWW.TRADINTER-EC.COM


Wendy Madero Castro
C.P.A.
Reg. # 0.47089

133



Av. Carlos Julio Arosemena Km. 3 * Urb. Alban Borja, Edificio Classic Piso 4 Of.401
PBX: (593-4) 2204092 - (593-4) 2202915 Fax: (593-4) 2-202743 * E-mail: tradinter@tradinter-ec.com
Guayaquil - Ecuador