



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL
MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO
SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Autoras:
Elizabeth Alexandra Moscoso Chiriboga
Mariana de Jesús Echeverría Brito**

**Tutor de Tesis:
Ing. Katia del Rocío Ruíz Molina, Mci
Año 2015**

CERTIFICADO DE URKUND

Document [TESIS MOSCOSO-ECHEVERRIA.ULTIMA.docx](#) (D15520781)

Submitted 2015-10-02 18:13 (-05:00)

Submitted by Katia Ruiz Molina (katia.ruizmo@ug.edu.ec)

Receiver katia.ruizmo.ug@analysis.urkund.com

Message TESIS MOSCOSO - ECHEVERÍA [Show full message](#)

1%

of this approx. 34 pages long document consists of text present in 5 sources.

La presente tesis ha sido analizada por el Sistema Urkund, la misma que dio como resultado 1% el cual es considerado aceptable para su sustentación


Ing. Katia Ruiz Molina, Mci
CI 0910473479

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado, Ing. Katia del Rocío Ruíz Molina, como tutor de proyecto de titulación requisito para optar por el título de Ingeniero Comercial presentado por Elizabeth Alexandra Moscoso Chiriboga con Mariana de Jesús Echeverría Brito.

Tema: **"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL."**

Certifico que: He revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.



ING. KÁTIA DEL ROCÍO RUIZ MOLINA, Mci
TUTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO

Quien suscribe el presente certificado, Ing. Jovanny Chancay Quimis se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la Tesis de Grado de las egresadas: ELIZABETH ALEXANDRA MOSCOSO CHIRIBOGA con C.I. 0912622388 y MARIANA DE JESÚS ECHEVERRÍA BRITO con C.I. 0914396098, cuyo tema es:

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL."

Certifico que es un trabajo de acuerdo a las normas morfológicas, sintácticas y simétricas vigentes.

Atentamente,

ING. JOVANNY DESIDERIO CHANCAY QUIMIS, MAE
C.I. 0913392304
REGISTRO PROFESIONAL 3770
REGISTRO SENESCYT 1006-12-1165898

Año 2015



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



FICHA DE REPOSITORIO NACIONAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

AUTORA: Elizabeth Alexandra Moscoso Chiriboga y Mariana de Jesús Echeverría Brito.

TUTORA: Ing. Katia del Rocío Ruíz Molina

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD: Ciencias Administrativa

FECHA DE PUBLICACIÓN: Agosto 2015

No. DE PÁGS: 103

Tema: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Problema: Control interno aplicado a nivel empresarial.

Delimitación espacial: Guayaquil – Guayas - Ecuador.

Delimitación temporal: 2015

El presente trabajo es desarrollado como implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Por lo cual se procedió a detallar mediante una justificación teórica temas que ayuden a despejar dudas e identificar conceptos y procedimientos que sirvan para el desarrollo del presente trabajo, para esto se procedió a realizar un análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con su respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el productos está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

No. DE REGISTRO (EN BASE DE DATOS):

No. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB):

ADJUNTO PDF:

SI: x

NO:

**CONTACTO CON
AUTOR/ES**

Teléfono:

E-mail:

**CONTACTO EN LA
INSTITUCIÓN:**

Facultad de Ciencias
Administrativa

NOMBRE: FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

TELÉFONO:

APROBACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN

Los miembros designados para la sustentación aprueban el trabajo de titulación sobre el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”**

Autor:

**ELIZABETH ALEXANDRA MOSCOSO CHIRIBOGA
MARIANA DE JESÚS ECHEVERRÍA BRITO**

Tutor:

ING. KATIA DEL ROCÍO RUÍZ MOLINA

Guayaquil, 2015

Para constancia Firman

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis es de absoluta propiedad y responsabilidad de ELIZABETH ALEXANDRA MOSCOSO CHIRIBOGA con C.I.:0912622388 y MARIANA DE JESÚS ECHEVERRÍA BRITO con C.I.: 0914396098.

Tema: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”**

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso legal pertinente.

ELIZABETH MOSCOSO CHIRIBOGA.

MARIANA ECHEVERRIA BRITO

AGRADECIMIENTO

A mi familia que son mi madre, mi hija mis hermanos y sobrinos, a mis amigos y personas especiales que todos en si forman un conjunto. No podríamos sentirnos tan agradecidas con la confianza y apoyo que hemos contado desde que teníamos memoria.

Este gran objetivo alcanzado es gracias a ustedes, hemos logrado alcanzar con éxito un proyecto que al principio podría parecer una labor titánica e interminable.

Quisiera dedicar mi tesis a ustedes personas admirables y de bien seres que ofrecen amor, seguridad, bienestar, tranquilidad y confianza toda aquella que al elaborar este proyecto ustedes nos pudieron dar.

Y hago un paréntesis para agradecer a mi esposo ING. FRANKLIN LOQUI CHANG que en vida fue uno de mis motores principales dándome su apoyo incondicional y que el día de hoy ya no está a mi lado adelantándose al encuentro con nuestro Padre Celestial.

Gracias, gracias a todos y un hasta pronto persona especial.

DEDICATORIA

A nuestras familias, a nuestros amigos y a aquellas personas especiales quienes fueron un gran apoyo emocional durante todo el tiempo que escribimos esta tesis.

A nuestros maestros quienes nunca desistieron de enseñarnos y siempre tenían la mejor predisposición para hacerlo

Para todos ellos es esta dedicatoria.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
FICHA DE REPOSITORIO NACIONAL	I
CERTIFICADO DE URKUND	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO.....	III
APROBACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN.....	I
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	9
RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	12
1. Problema de investigación	12
2. Objetivos	15
5. Justificación	17
6. Hipótesis y variables	20
7. Aspectos metodológicos	21
8. Novedad científica.....	23
CAPÍTULO I.....	25

1. MARCO TEÓRICO.....	25
1.1. Antecedentes referenciales	25
1.2. Fundamentación teórica	26
1.2.1. Sistema de control interno.....	26
1.2.2. Planes de control interno.....	31
1.2.3. Componentes del control interno	33
1.2.4. Actividades de control interno	35
1.2.5. Limitaciones del control interno en empresas con titulares individuales.....	36
1.2.6. Evaluación y control interno	38
1.2.7. Autoevaluación del control interno integrado	41
1.2.8. Procesos de facturación y cobranza	42
CAPÍTULO II.....	55
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	55
2.1. Metodología	55
2.2. Población	56
2.3. Muestra.....	56
2.4. Análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas	56
2.4.1. Modelo de encuestas y entrevistas	56
CAPÍTULO III.....	73
3. PROPUESTA	73
3.1. Introducción	73
3.2. Objetivos de la propuesta	73
3.2.1. Objetivo general.....	73

3.2.2. Objetivos específicos	73
3.3. Diagnóstico y mejora del área de facturación	74
3.3.1. Parámetros generales de mejora	74
3.3.3. Proceso de facturación propuesto.....	75
3.3.4. Diagrama de procesos	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
Conclusiones	88
Recomendaciones	89
Bibliografía	90
ANEXOS	91
ANEXO 1.	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo	61
Gráfico 2 Edad	62
Gráfico 3 Tiempo laborando en la empresa	63
Gráfico 4 Sistema de facturación	64
Gráfico 5: Responsable de facturación	66
Gráfico 6 Sistema de facturación	67
Gráfico 7 Proceso de facturación.....	68
Gráfico 8 Funcionamiento de la empresa	69
Gráfico 9 Método Micil	70
Gráfico 10 Flujo de proceso de facturación actual	76
Gráfico 11 Flujo de proceso de facturación propuesto.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de facturas	44
Tabla 2 Sexo.....	61
Tabla 3 Edad.....	62
Tabla 4 Tiempo laborando en la empresa	63
Tabla 5 Sistema de facturación.....	64
Tabla 6: Responsable de facturación.....	65
Tabla 7 Sistema de facturación.....	67
Tabla 8 Proceso de facturación	68
Tabla 9 Funcionamiento de la empresa.....	69
Tabla 10 Método Micil.....	70

RESUMEN

El presente trabajo es desarrollado como implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Por lo cual se procedió a detallar mediante una justificación teórica temas que ayuden a despejar dudas e identificar conceptos y procedimientos que sirvan para el desarrollo del presente trabajo, para esto se procedió a realizar un análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con su respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el productos está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

Palabras claves: Sistema de control interno, Componente del control interno.

ABSTRACT

The present work is developed an implementation of the system of internal control in the area of billing and collection by the method in the company Micil Estuardo Sanchez in the city of Guayaquil. By which it proceeded to detail through a theoretical justification topics that will help to clear up doubts and to identify concepts and procedures for the development of the present work, For this you proceeded to carry out an analysis of data where the opinion of the employees and the management of the company mentioned above, resulting in perception that it would be useful when implementing a new system in the company, in order to generate a greater service and you have a growth in sales with their respective controls, Within the interview it was mentioned that there are problems at the time to generate an invoice already that is not with the ease of knowing if the product is in stock or not, in which to perform a proper functioning is necessary to opt for the purchase of the system and this follow in comprehensive update.

Key Words: internal control system, which is a component of the internal control.

INTRODUCCIÓN

1. Problema de investigación

En un contexto general, se puede decir que la problemática de estudio se encuentra en el control interno que debería ser aplicado a nivel empresarial en todos los departamentos que conforman la organización. De manera en particular, se toma como objeto de estudio el área de facturación y cobranzas, en la que se requiere la ejecución de un seguimiento continuo para garantizar que la información y las operaciones se desarrollan de la manera adecuada.

No obstante, al carecer de un adecuado sistema de control interno que se ajuste a los requerimientos y tipo de procesos que se desarrollan en el área mencionada, la empresa podría verse afectada, principalmente en la rendición de cuentas. Así como también, el no contar con la información financiera apropiada, los directivos de la empresa podrían tener problemas al momento de la toma de decisiones.

Planteamiento del problema

La capacidad de la Administración para cumplir con sus responsabilidades de información financiera depende en parte en el diseño y la eficacia de los procesos de control interno sobre las actividades financieras, como es el caso de las áreas de facturación y de cobranza. Sin esos controles, sería extremadamente difícil para las empresas presentar informes adecuados, especialmente aquellas que

están realizando constantes transacciones, operaciones y procesos, por lo tanto requieren de los informes financieros confiables para la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, se analiza la situación de la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil, la cual es una empresa importadora mayorista dedicada a la comercialización de productos pertenecientes a diversas categorías. Por sus características de negocio, es posible mencionar que maneja un alto flujo de ventas, por lo que las actividades de facturación y cobranzas se ejecutan de manera continua.

Por lo tanto, en base a una pre investigación, se ha podido identificar que el problema parte del hecho de que la empresa Estuardo Sánchez, no cuenta con un sistema de control interno financiero, puesto que mantienen los controles empíricamente generando de esta forma falencias que ocasionan problemas en la empresa. Se tiene como solución la realización del sistema de control interno en el área de facturación de cobranzas por el método Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL).

En ciertos informes la Federación Latinoamericana de Auditores Internos, en su informe titulado Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (2010):

Existe un método que es conocido como Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano, en desarrollo puede enfocarse a nivel global de un país, hacia los poderes de un Estado, dirigido a los sectores

importantes de la economía, hacia las entidades públicas específicas, para las empresas privadas en sus diferentes actividades, enfocado a las organizaciones de la sociedad civil, dirigido a las municipalidades y especializado para las unidades de operación.

Básicamente se puede decir que este tipo de método es considerado como cuyo objetivo se basó en proporcionar una orientación de control interno de un marco que pueda ser adaptado y utilizado a todos los modelos de negocio, tanto para para la implementación de sistemas nuevos o para la evaluación de los sistemas existentes.

Un modelo de gestión desarrollado a base de parámetros estandarizados de control interno tanto para las grandes organizaciones, como para las pymes. Su diseño se atribuye al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión.

El control interno basado en el modelo expuesto anteriormente, es un proceso diseñado para asegurar que los objetivos de una empresa se establecen de manera adecuada con respecto a las operaciones efectivas y eficientes, de información financiera confiable y el cumplimiento de leyes y reglamentos que rigen en la jurisdicción en la que operan.

Sin embargo, debido a las limitaciones inherentes (por ejemplo, errores humanos, la posible colusión, y la indiferencia intencional, entre otros factores del mercado), un sistema de control interno efectivo puede

proporcionar directrices razonables, no absolutas, puesto que la garantía de que se cumplan estos objetivos dependerá del cumplimiento de los parámetros estipulados.

Por lo tanto, es desarrollado de acuerdo a un diseño que se ajuste a los requerimientos y a la realidad de las empresas latinoamericanas. Cabe destacar que los controles internos varían en función del tamaño de una empresa y deben ser establecidas sólo si los costes de los controles no superan sus beneficios potenciales.

En este contexto, el sistema contempla los controles internos de las operaciones, el desarrollo de los procesos y las finanzas, el departamento administrativo es el responsable de su establecimiento y puesta en práctica. Así como también deberá asumir la responsabilidad de asegurar que cada área de la empresa lleva a cabo sus actividades ajustándose al sistema. Todos los sistemas deben contener ciertos elementos básicos para prevenir o detectar errores y omisiones, así como también para salvaguardar los activos de la empresa.

2. Objetivos

Objetivo general

Implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable.

Objetivos específicos

- Conocer y evaluar las falencias que existen en el sistema de facturación y cobranzas que realiza la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil.
- Determinar la necesidad de desarrollar un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza basado en el método MICIL.
- Identificar la manera en que afecta la carencia de un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza.
- Definir la inversión necesaria para la implementación del nuevo sistema dentro de la empresa.

3. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la falta de un Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la gestión financiera de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil?

4. Sistematización del problema

Para la sistematización:

- ¿Qué falencias existen en la gestión financiera que realiza la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué inversión se requerirá para el desarrollo del nuevo sistema de control?

- ¿De qué manera afecta la carencia de un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza?
- ¿Cuál es la necesidad de desarrollar un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza basado en el método MICIL?

5. Justificación

Inicialmente la justificación del proyecto se presenta en base a la necesidad inherente que tienen las empresas de establecer sistemas de control interno que les permita llevar un seguimiento adecuado de los procesos que se desarrollan en el área de facturación y cobranzas de la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil, considerando que por tratarse de una organización que se dedica a las actividades de importación y comercial de productos, consecuentemente dichas actividades exigen un mayor control debido al alto flujo de mercaderías principalmente en el área de estudio, puesto que de ello dependerá en gran medida que la empresa evite cualquier error que se podría presentar con respecto a la información financiera.

La justificación teórica se establece de acuerdo al contenido bibliográfico que se incluya en el trabajo, en este sentido se deberá revisar varias publicaciones, provenientes de diferentes autores o fuentes oficiales, cuyo material se considera relevante y de aporte para obtener un mejor entendimiento del sistema estudiado. Es preciso mencionar que para sustentar la información que se presente en el trabajo, se analizarán

diferentes teorías relacionadas, de manera general con el propósito de conocer aspectos relacionados a los sistemas de control interno, la gestión financiera y el método MICIL, los mismos que servirán para desarrollar la propuesta.

Existe una justificación metodológica, debido a la línea de investigación que se seguirá para obtener la información que se requiere. Para ello se desarrolla un proceso sistemático que incluye la aplicación de una investigación descriptiva y bibliográfica, de modo que se trabajará con fuentes primarias y secundarias. Así mismo, se establecerán las técnicas de recopilación de los datos a utilizar, las mismas que deberán ajustarse a la población seleccionada y a las necesidades de información. Finalmente, se procederá a realizar el procesamiento de los resultados, los mismos que le permitirán establecer conclusiones.

La justificación práctica del proyecto, se determina por la aportación que realizarán al desarrollar un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza basado en el método MICIL para la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil, esto le permitirá a la empresa desarrollar una mejor gestión financiera de las áreas mencionadas, garantizando a su vez la confiabilidad de la información financiera que obtenga de éstas áreas.

Las funciones, responsabilidades y competencias del departamento encargado del control interno, así como la necesidad de tomar decisiones adecuadas que les permitan la conducción integral y oportuna de las actividades que desarrolla la empresa, dependerá en gran medida de información financiera que ésta posea. Consecuentemente, el sistema que se describirá en el presente trabajo, su aplicación y cumplimiento en la empresa Estuardo Sánchez tendrá como objeto mejorar el sistema de control de calidad de los estados financieros de auditoría utilizados en el área de facturación y cobranzas y su extensión a otras áreas de operación dentro de la misma.

Así mismo, considerando que el control interno se constituye como una herramienta indispensable en el seguimiento de los procesos empresariales de la empresa Estuardo Sánchez, se menciona también que dicho sistema contribuirá también en el óptimo desarrollo de las prácticas de auditoría. En este contexto, se toma como referencia empresas que operan bajo el mismo modelo de negocio, como es el caso de PYCA a nivel local y Macy's a nivel internacional, las mismas que han recurrido a la aplicación de sistemas de control interno en sus diferentes áreas.

6. Hipótesis y variables

Si se realiza la implementación del Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, se podrá desarrollar de mejor manera estos procesos dentro de la entidad generando información confiable y fiable para la toma de decisiones.

* **Variable Independiente:** Gestión financiera en la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil.

La variable independiente, corresponde a la variable sobre la cual se desarrollará la investigación, es decir, lo que se busca es conocer la forma en que se desarrolla la gestión financiera en la empresa.

* **Variable Dependiente:** Sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza basado en el método MICIL.

Por otra parte, la variable dependiente representará la propuesta, en este caso se pretende desarrollar un sistema de control interno basado en el método MICIL, para solucionar los inconvenientes encontrados en la gestión financiera de la empresa.

7. Aspectos metodológicos

Tipo de investigación

Para Naghi, “La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un sentido descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos y conceptos”. Se trabajará con un tipo de investigación descriptiva, dado que se busca analizar los procesos internos de gestión financiera en las áreas de facturación y cobranzas de la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil. En este caso, se selecciona este tipo de investigación, puesto que permite recopilar datos más completos y concretos en relación a la situación del problema, se podrán reconocer las falencias existentes y la forma en que éstas afectan al control interno, esta información proporcionará las pautas para el desarrollo de la propuesta.

Técnicas e instrumentos de la investigación

En base a las necesidades de información, se determina la aplicación de la entrevista y la observación como técnicas de recopilación de los datos. En el caso de la encuesta se trabajará con el guion como instrumento de

investigación, el cual contendrá preguntas abiertas, de modo que se puede obtener información más completa. Además, se trabajará con la ficha de observación, la cual se desarrolla en base a la gestión financiera que realiza la empresa Estuardo Sánchez en las áreas de facturación y cobranzas.

Recolección y procesamiento de la información

Por las características de la investigación, la recolección de la información se realizará de manera presencial, es decir, las autoras acudirán a la matriz de la empresa Estuardo Sánchez para realizar la observación de los procesos de control interno. Además, se reunirá con los responsables del área administrativa y área financiera a quienes se les realizará la entrevista, con el propósito de conocer más a fondo la forma en que se desarrolla el control interno en el área de facturación y cobranzas.

Población y Muestra

La población con la cual se trabajará para el presente estudio será el personal del departamento financiero de la empresa Estuardo Sánchez y del área administrativa. En este caso, por tratarse de una población menor a 100 personas no se requiere de la aplicación de ningún tipo de fórmula para el cálculo de la muestra, es decir, se trabajará con la población en su totalidad.

Viabilidad

Existe una viabilidad del proyecto, puesto que se existe la factibilidad para el desarrollo del mismo, considerando que mediante la investigación se obtendrá información necesaria para diseñar un sistema adecuado de control interno, para su aplicación en el área de facturación y cobranzas de la matriz de la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil, con lo cual se contribuirá a mejorar de manera continua el manejo de la información financiera que actualmente ésta realiza.

Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación se determinan por el nivel de acceso a la información que proporcionará la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil, en particular se toma como referencia la casa matriz de la empresa, ubicada en el sector centro de la ciudad. En este caso se analizará la gestión financiera que realiza, tomando en consideración las áreas de facturación y cobranzas, con el propósito de identificar las falencias existentes y establecer una propuesta que contribuya a solucionar las mismas, dado que por el tipo de actividades que realiza, existe un constante movimiento comercial y consecuentemente se encuentran involucradas las áreas mencionadas.

8. Novedad científica

La novedad está en el desarrollo de la propuesta como lo es la Implementación del Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la Empresa Estuardo Sánchez, con la

finalidad de dar una solución oportuna a los problemas que se presentan dentro de esta actividad.

Estuardo Sánchez es una empresa familiar que tiene varios años en el mercado y que de manera comercial ha tenido gran acogida, debido a que ha tenido la captación esperada por sus accionistas, sin embargo en los procesos que desarrolla internamente se ha hecho necesaria la inclusión de un sistema que le permita la generación de información confiable en el área de facturación y cobranzas en el que exista una exhaustiva relación entre lo que se comercializa con lo que se obtiene. Es importante mencionar también que exista la necesidad de hacer que los procesos de la entidad estén netamente vinculados y se evite algún problema de conciliación en el momento de hacer la recuperación de cartera.

El nuevo método a implementar MICIL, será parte de la auditoría y control dentro de la entidad y así verificar que el desarrollo de las tareas que se ejecuten con normalidad y están ligadas al cumplimiento de los objetivos empresariales respectivamente.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes referenciales

Como antecedentes referenciales de la investigación, se mencionarán estudios realizados por autores de otras instituciones académicas, quienes hayan presentado temas investigativos similares. De esta manera se obtendrá una base teórica que servirá como pauta para el desarrollo del presente trabajo.

En primer lugar, se toma como referencia el trabajo desarrollado por Alderete (2011), "Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera". En el cual, se menciona como problema de investigación el hecho de que la asociación de comerciantes que se consideró como objeto de estudio no poseían una estructura orgánica financiera, tampoco aplicaban políticas relacionadas con el control interno, lo cual les impedía desarrollar un seguimiento para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos.

En este caso, se propuso el diseño de un sistema de control interno, en donde consideró los elementos estratégicos de la asociación que debían definirse adecuadamente para facilitar los procesos de seguimiento que se requerían. En este caso, los aspectos básicos que se incluyeron

además del sistema, fueron los manuales de funciones, la unificación de los sistemas contables en base a las normas legales que se encontraban vigentes.

1.2. Fundamentación teórica

A través de la fundamentación teórica del presente trabajo, se analizará información de manera en general, referente a los sistemas de control, método MICIL.

1.2.1. Sistema de control interno

Oswaldo Fonseca establece que el control interno es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personas en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permite administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones (Fonseca, Sistemas de control interno para organizaciones, 2010).

Actividades de control interno son las políticas y procedimientos, así como las actividades diarias que se producen dentro de un sistema de control interno. Un buen sistema de control interno debe incluir las actividades de control se indican a continuación. Estas actividades generalmente se dividen en dos tipos de actividades.

- **Preventivo:** Las actividades de control preventivas tienen por objeto disuadir a la instancia de errores o fraudes. Las actividades preventivas incluyen prácticas de documentación y autorización exhaustivas. Actividades de control preventivas evitan las "actividades" indeseables suceda, por lo tanto requieren un bien pensado procesos y la identificación de riesgos.
- **Detectivo:** Actividades de control Detectivo identifican "ocurrencias" indeseables después de los hechos. La actividad más obvio control de detección es la reconciliación

Responsabilidad de la Dirección: Gestión Administrativa es responsable de mantener un adecuado sistema de control interno. La administración es responsable de comunicar las expectativas y funciones del personal como parte de un entorno de control. También son responsables de asegurar que se abordan las otras áreas principales de un marco de control interno.

Los controles internos abarcan un conjunto de reglas, políticas, y procedimientos que una organización implementa para proporcionar razonable garantía de que sus informes financieros son confiables, sus operaciones son eficaces y eficientes, y sus actividades cumplan con las leyes y reglamentos aplicables. Estos representan los tres objetivos

principales del Sistema de Control Interno. El directorio de la organización de los directores, gestión y otro personal son responsable del Sistema del Control Interno.

Según lo indica Sprender (2010, pág. 3), “La cobranza de cuentas de clientes morosos es administrada mediante una serie de modelos estadísticos que recomiendan de uno a cinco escenarios de procedimientos para las actividades de cobranza”.

La gestión de cobranzas puede ser considerada como el proceso sistemático que se ejecuta con el propósito de recuperar de manera total o parcial una deuda vencida, sea esta por conceptos de préstamos o créditos otorgados por la institución a sus clientes. Las actividades de gestión, básicamente se encuentran enfocadas en la obtención de activos líquidos de manera más ágil y eficiente en que sea posible. Así mismo, se evalúa de forma alterna la disposición del deudor de responder de manera oportuna a futuras transacciones, lo cual constituirá su historial de crédito.

En este contexto, el proceso de recuperación de la cartera vencida involucra una mayor interacción entre la empresa y el cliente, puesto que para la gestión de cobranzas la institución desarrolla un análisis de la situación lo cual le permite establecer los métodos de acción , para lo cual se necesita un contacto continuo con los clientes. Así mismo, es necesario proporcionar a los deudores facilidades de pagos, para agilizar

la recuperación de los valores adeudados. En este caso se mencionan algunas de las actividades que se desarrollan para recuperar la cartera vencida:

- a) Análisis del caso concreto: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones iniciales del préstamo/crédito? ¿Por qué no se demora en el pago? En estos casos se utilizan las fuentes la información interna y externa, como las agencias de crédito y listas de morosos.
- b) Ponerse en contacto con el cliente: ¿Qué es la información proporcionada por el cliente? ¿Dónde está el cliente? ¿Qué medidas se han tomado antes?
- c) Demostrar interés: ¿Cuál es el problema que subyace a la falta de pago? ¿Qué tipo de cliente es?
- d) Proponer una alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo es convencer al cliente de las ventajas de un pago al vencimiento a fin de promover en su mente una cultura de pago positiva.
- e) La obtención de las obligaciones de pago: ¿Se ha desarrollado una buena negociación? El gestor de cobranzas debe identificar

claramente cuándo, dónde, cómo y cuánto el cliente tiene que pagar.

- f) El cumplimiento de los compromisos de pago: ¿El cliente tiene una fecha de pago acordado? ¿El cliente demostró su voluntad de pagar el préstamo? El objetivo es ser constante durante todo el proceso de recuperación. No es suficiente llegar a un acuerdo ya que también dependerá de la buena voluntad y la actitud positiva del cliente; el personal responsable de la recuperación debe dar seguimiento a los compromisos pago.

- g) El registro de las actividades de cobranza: ¿Las actividades de recolección se ejecutan de manera coordinada?

- h) El seguimiento de los casos: ¿Se conoce la situación de recuperación y las operaciones que se han desarrollado en cada caso?

- i) La intensificación de las actividades de recolección: ¿Cuál es el mejor curso de acción para recuperar el préstamo de inmediato? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Cuánto se puede recuperar mediante un procedimiento judicial? Cuando un préstamo llega a ese punto, ¿El único objetivo es la recuperación del préstamo, incluso si esto significa perder el cliente?

- j) Definición de la pérdida de préstamo: El gestor de cobros debe definir claramente las condiciones en que un préstamo es considerado como una pérdida, es decir, cuándo se convierte en una cuenta incobrable.

En caso de que las actividades antes mencionadas no generen los resultados esperados, los responsables de la gestión de cobranzas deben analizar la necesidad de ejecutar procedimientos judiciales, aduciendo la falta de cumplimiento por parte del cliente y la necesidad de iniciar acciones que obligue al deudor a asumir el pago de la deuda.

1.2.2. Planes de control interno

Según Téllez, en su libro “Auditoría: un enfoque práctico” (2010, pág. 184) cuando cita a Montgomery:

El control interno implica que los libros y métodos de contabilidad, así como la organización general de un negocio, están de tal manera establecidos que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentran bajo el control independiente y absoluto de una sola persona. Por el contrario, el trabajo de un empleado es complementario del realizado por otro.

Básicamente se puede determinar que los planes de control interno comprenden todos los métodos y procesos adoptados dentro de una

empresa que están orientados a resguardar sus activos, comprobar la precisión y confiabilidad de los datos proporcionados por la empresa, además de promover la eficiencia en las operaciones e incentivar la fidelidad a las políticas de gestión de la empresa.

En las organizaciones, constantemente se han buscado maneras de controlar mejor todas las áreas que dirigen. Los planes de control interno se ponen en marcha para mantener la empresa en curso hacia objetivos de rentabilidad y el logro de su misión, y para minimizar los errores en el camino.

Además, permiten la gestión para hacer frente a los cambiantes entornos económicos y de competencia, las demandas de los clientes y determinar las prioridades, y la reestructuración para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de los activos, y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento con las leyes y reglamentos.

Dado que el control interno sirve para muchos propósitos importantes, cada vez existe una mejora en planes y sistemas de control interno. El control interno es visto cada vez más como una solución a una variedad de problemas potenciales de la organización.

Una revisión de control interno puede llevarse a cabo a nivel corporativo o desglosarse hasta el nivel de unidad de negocio individual. Por lo general, un plan de esta naturaleza implica un examen en profundidad de las personas, procesos y tecnología. Sin embargo, hay otros intangibles de la organización no puede permitirse el lujo de pasar por alto.

1.2.3. Componentes del control interno

Un plan de control interno tiene cinco elementos que están relacionados entre sí, mediante la división de control interno en estos elementos, se simplifica la tarea de gestión de la administración y la supervisión de las actividades que contribuyen al éxito de un plan de control interno.

- 1. Controlar ambiente:** El ambiente de control abarca todas las facetas del marco de control interno, es el universo en el que todos los demás elementos existen. El ambiente de control incluye conceptos tales como el tono, actitud, conocimiento, competencia y estilo. Se deriva gran parte de su fuerza del tomo establecido por el órgano de gobierno y administración superior.
- 2. Evaluación de riesgos:** La evaluación del riesgo implica la identificación de la administración y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos empresariales. El objetivo de una evaluación de riesgos es documentar cada objetivo de negocio,

desde el nivel más alto al nivel más bajo e identificar todos los riesgos que pueda suponer un perjuicio o impedir el objetivo.

3. Las actividades de control: Las actividades de control se han desarrollado para afrontar cada objetivo de control con el fin de aminorar los riesgos identificados. Estos procedimientos y prácticas están diseñados para asegurar que los objetivos de negocio se alcancen y las estrategias de reducción de riesgos sean implementadas. El rango de los controles es amplia, y las actividades incluyen la separación de funciones, las firmas de autorización y seguridad física de los activos.

4. Información y comunicación: El control de la información y de la comunicación de apoyo interno mediante la transmisión de las directivas de la dirección a los empleados de una forma y un calendario que les permita realizar sus actividades de control eficaz. El proceso también debería funcionar a la inversa, la comunicación de información sobre los resultados y las deficiencias de los niveles fundamentales de una organización a los ejecutivos y el Consejo de Administración.

5. Monitoreo: El monitoreo es un proceso para evaluar la calidad del control interno en el tiempo a través de evaluaciones continuas y especiales. El monitoreo puede incluir la supervisión interna y

externa de control interno por la administración, empleados, o terceros.

1.2.4. Actividades de control interno

Las actividades de control interno se basan en políticas específicas y procedimientos de gestión utilizados para alcanzar sus objetivos. Las actividades de control más importantes involucran la separación de funciones, autorización adecuada de las transacciones y actividades, documentos y registros adecuados, el control físico sobre los activos y registros y controles independientes sobre el rendimiento.

Entre las actividades de control interno se encuentran:

- **La segregación de funciones:** Se requiere que los diferentes individuos pueden asignar la responsabilidad de los diferentes elementos de las actividades vinculadas, en particular las que involucran a la autorización, custodia o mantenimiento de registros.
- **La debida autorización:** Una debida autorización de transacciones y actividades ayuda a garantizar que todas las actividades de la compañía se adhieren a pautas establecidas a menos que los gerentes responsables autorizar a otro curso de acción.

- **Documentos y registros:** Un registro adecuado de documentos puede proporcionar evidencia de que los estados financieros sean precisos. Los controles diseñados para asegurar una adecuada conservación de registros incluyen la creación de facturas y otros documentos que son fáciles de usar y lo suficientemente informativos.
- **El control físico:** Un control sobre los activos y registros ayuda a proteger los activos de la empresa. Estas actividades de control pueden incluir controles electrónicos, relativos a los privilegios de acceso o establecido a procedimientos de copia de seguridad y recuperación.
- **Controles independientes:** Un control independiente en el desempeño, que se llevan a cabo por empleados que no son parte de la empresa, ayudan a garantizar la fiabilidad de la información contable y la eficiencia de las operaciones.

1.2.5. Limitaciones del control interno en empresas con titulares individuales

Según lo menciona en su informe la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (2010):

El marco integrado de control interno bajo el enfoque del Informe COSO está dirigido a las corporaciones, es decir organismos privados y públicos que funcionan bajo la orientación y supervisión de una Junta, Consejo o Comité Directivo, donde se definen las políticas para que la gerencia general o presidencia ejecutiva realice las operaciones y cumpla los objetivos de la organización.

En base a este contexto, se puede decir que las empresas que poseen una Junta Directiva evidencian mejores resultados de la aplicación del método MICIL, considerando que dicho modelo administrativo puede proporcionar mayor confiabilidad para el desarrollo de las operaciones de la empresa, dado que éste organismo interno desarrolla las funciones de supervisión continua de los resultados que obtenga la empresa, proporcionándole de esta manera la oportunidad de desarrollar e implementar medidas correctivas según se requiera. Así como también, les permite conocer las actividades y procesos fundamentales que el área de gerencia debe comunicar o solicitar a los diferentes departamentos.

En el caso de las empresas públicas y aquellas en las que la dirección se atribuye a un solo responsable, las actividades de control interno tienden a desarrollarse de manera más débil, debido a que la misma persona tendrá tanto la potestad como la responsabilidad de determinar las funciones internas departamentales e individuales. Sin embargo, en estos

casos la empresa podría limitar las oportunidades de puesto que dicho sistema de control interno resultaría poco eficiente y eficaz.

Así mismo, por lo general, en las empresas públicas donde existe un solo designado para encargarse de las actividades administrativas, éstas se desarrollan a base de criterios legales o estándares definidos por el Poder Legislativo o cualquier otra instancia de mayor jerarquía, lo cual incide en que los requerimientos de información formal sean mínimos, salvo los informes presupuestales o de carácter financiero que usualmente se presentan para la rendición de cuentas al Estado.

Dichos factores indican que existe la necesidad de establecer modificaciones imperiosas en el contexto de control interno en las empresas del sector público que administran recursos de terceros, puesto que resulta pertinente que éstas al igual que las empresas privadas, rindan cuentas de los resultados obtenidos de manera periódica con el propósito de evaluar el logro de los objetivos previamente establecidos.

1.2.6. Evaluación y control interno

De acuerdo a Fonseca (2010, pág. 301):

El control interno es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permiten administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las

responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones; proteger y conservar los recursos públicos, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas aplicables, y elaborar información confiable y oportuna que propicie una adecuada toma de decisiones.

La administración es responsable de desarrollar una evaluación y control interno, puesto que estas representan herramientas esenciales en la medición de la eficacia de la prestación de los servicios de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos propuestos.

Un proceso de evaluación mal diseñado o la ejecución de controles internos ineficaces pueden dar lugar a fraude, despilfarro, abuso y mala administración. Consecuentemente, una revisión regular de los controles internos permite la gestión para responder de manera oportuna a situaciones irregulares, procesos poco rentables, ineficientes e ineficaces. En este contexto, el responsable de establecer los controles internos deberá mantener su unidad en camino hacia sus metas financieras, para ayudar a alcanzar su misión, reducir al mínimo sorpresas y riesgos, y que permitir a la organización hacer frente con éxito a los cambios que se susciten.

Por lo tanto, los controles internos se definen como las actividades emprendidas para aumentar la probabilidad de lograr la gestión objetivos en tres áreas:

- La eficiencia y la eficacia de las operaciones;
- La fiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Algunos procesos de control interno se establecen a nivel de la administración; otros son establecidos por unidad gestión dependiendo de los requerimientos de la empresa. Es preciso destacar que los procesos de revisión y seguimiento deben documentarse, con una valoración del riesgo realizada en cuanto a la importancia de evaluación en la empresa. Esto puede determinar el grado y la frecuencia de las revisiones requeridas. Otros factores que pueden influir en el alcance y la frecuencia de las mismas, pueden incluir los siguientes aspectos:

- Cambios en materiales que puedan haber ocurrido desde la última revisión, el alcance de los riesgos resultantes de esos cambios y la capacidad del organismo para responder a los mismos;
- La frecuencia y el alcance de las debilidades identificadas como resultado del proceso de seguimiento y el impacto de éstos en el desempeño de la empresa;
- Impactos de los cambios en los entornos financieros, regulatorios o de cumplimiento de la empresa.

Cuando se detecten debilidades, cada debilidad debe ser evaluada para establecer acciones correctivas de manera oportuna. Los detalles de las acciones adoptadas y los cambios en los controles internos de las empresas y procesos deberán ser comunicados de manera apropiada al personal y las partes interesadas.

En este caso, el intercambio de información entre los involucrados puede ayudar a la identificación de la debilidad del sistema y omisiones, así como también debería proporcionar un incentivo para que el personal pueda ser proactivo en los controles internos y de supervisión en la empresa.

1.2.7. Autoevaluación del control interno integrado

De acuerdo a la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (2010):

El auto evaluación del control interno de la institución, por una parte, o de las actividades importantes que ejecuta, por otra, es una práctica necesaria en la actualidad y se constituye en un apoyo importante para la gestión eficiente de las organizaciones.

En este caso, la implementación de las actividades de autoevaluación como complemento al diseño del método MICIL genera la necesidad de

desarrollar una capacitación al personal con respecto a dichas funciones y procesos que se llevan a cabo para la prestación de servicio o la producción de bienes, así como también en el desarrollo de actividades que generen un valor agregado a los mismos.

Así mismo, se considera pertinente que dicha evaluación se lleve a cabo por lo menos de manera anual, en relación a los resultados que obtenga la empresa durante el primer semestre de operaciones, puesto que de esta manera obtendrá una base para evaluar el nivel de consecución parcial de los objetivos propuestos. Para llevar a cabo estas actividades, por lo general se deberá hacer uso de diferentes métodos, donde uno de los más utilizados es la encuesta direccionadas a valorar los criterios y componentes del control interno determinados de acuerdo al sector o tipo de actividad empresarial.

1.2.8. Procesos de facturación y cobranza

De acuerdo a (Cariberg, 2013) el proceso de facturación es lo siguiente:

La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, disco, o

cualquier otro medio. Motor de facturación, que es parte del sistema de facturación, crea facturas.

Cuando se añade un cliente en el sistema de facturación, el sistema asigna al cliente con un ciclo predefinido. Un ciclo de facturación es una fecha en la que se ejecuta la facturación del motor y produce proyectos de ley para un conjunto de clientes.

Si hay muchos clientes, a continuación, se dividen en diferentes ciclos de facturación. Por ejemplo, un grupo de clientes puede tener datos de facturación como primero de cada mes; otro puede tener la fecha de facturación del 15 de cada mes.

Si el cliente está asignado para ejecutar un proyecto de ley sobre el primero del mes, esto se llamaría de cliente nominal fecha factura. Pero debido a diversas razones, muchas veces se convierte en proyecto de ley de ejecución retrasó y factura real se genera en una fecha posterior, esto se llamaría fecha real factura.

Tipos de facturas

Podría haber varios tipos de facturas disponibles para un usuario. Pocos de ellos podrían no ser compatibles con algunos sistemas de facturación.

Tabla 1 Tipos de facturas

Tipo	Descripción
Proyecto de ley de iniciación	Normalmente sólo solicitada como el primer proyecto de ley sobre una cuenta. Incluye cargos de productos y ajustes, pero no hay eventos.
Factura periódica	Producido a intervalos regulares. Incluye todos los gastos periódicos, eventos, y ajustes.
Factura provisional	Un proyecto de ley adicional que contiene los cargos debido a eventos procesados para la cuenta desde la última factura. Incluye todos los eventos y ajustes, pero no hay cargos periódicos.
Proyecto de ley de suspensión	Se envía cuando una cuenta se ha suspendido. Incluye todos los gastos periódicos, eventos, y ajustes.
La factura final	Se envía cuando una cuenta se ha terminado de facturar todos los cargos pendientes que se deben. Incluye todos los cargos periódicos, eventos, y ajustes, junto con cualquier reembolso; por ejemplo, la devolución de un depósito.
Proyecto de ley después de la última	Se envía cuando una cuenta cancelada tiene créditos pendientes después de la producción de un proyecto de ley final. Incluye eventos post-terminación y ajustes, pero no hay cargos periódicos.
Nota de credito	Un proyecto de ley adicional que contiene todos los ajustes a favor del cliente generados desde la última factura.
Resumen declaraciones	Una declaración resumen puede ser producido por una jerarquía de facturación orientada al cliente. Se puede resumir todas las facturas producidas por todas las cuentas por debajo de la del cliente que está asociado. Opcionalmente, también se pueden concatenar todos los proyectos de ley en una sola declaración.

Fuente: (Hacker, 2012)

Modos de facturación

- **El modo de facturación:** Este modo si se usa para producir facturas de prueba con formato dejando la base de datos sin cambios. Estos proyectos de ley son útiles para asegurarse de que el sistema está funcionando bien y prueba después de realizar cambios en las plantillas de facturas o tarifas.

Cuando se ejecuta el motor de facturación en modo de prueba, se compromete a no se hacen a la base de datos. Así que no habría ningún impacto en el perfil de cliente, incluso después de ejecutar la prueba de facturación muchas veces.

Facturas de las pruebas se ejecutan normalmente para un conjunto de muestras de los clientes. Si usted está satisfecho con las cuentas de prueba, entonces se puede proceder de las facturas de producción.

- **Producción modo de facturación (en vivo):** Este modo se utiliza para producir facturas normales de producción. La mayoría de las veces, este es el modo por defecto para el motor de facturación.

Una vez que se genera una factura de la producción, el perfil de las actualizaciones del motor de facturación del cliente en la base de datos con el total saldo a pagar por el cliente, y la próxima fecha de facturación, etc.

Facturación Motor asigna diferentes números de factura a todas las cuentas de producción que ayudan a hacer el seguimiento de los diferentes pagos hechos en contra de la factura.

Puede haber una situación en la que no vale la pena para generar un proyecto de ley y mejor para suprimir el proyecto de ley. A continuación se presentan este tipo de situaciones:

La supresión de las facturas para cuentas con cero (cero facturas de actividad) o muy poco valor (billetes pequeños).

Un tipo particular de proyecto de ley también se puede suprimir si varios tipos de cuentas se les solicita / programadas al mismo tiempo, y por lo tanto la prevención de facturas innecesarios de ser enviado al cliente.

De acuerdo a (Maldonado, 2010, pág. 87):

Un pequeño proyecto de ley es una ley que se encuentra entre el rango definido por el monto de la factura positivo mínimo y el importe factura negativa condiciones máximas de facturas excepcionales. Facturas pequeñas valoradas son producidas y luego retiran del proceso de facturación, por lo que no se envían a los clientes.

Ejemplos de posibles facturas excepcionales son inusualmente altas facturas o recibos, que exceden el límite de la cuenta por un multiplicador de ajuste. El motor de facturación realiza algunas comprobaciones básicas sobre los datos de facturas que produce. Estos implican probar el ser total facturado para asegurar que se cumplan las siguientes condiciones:

- El total de la cuenta es mayor que la cantidad mínima factura negativa.
- El total de la cuenta es inferior a la cantidad máxima ley positiva.
- El total de la cuenta es menor que el límite de la cuenta multiplicado por el multiplicador de límite de crédito.

Todas las anteriores condiciones varían de facturación del sistema para el sistema de facturación y de un operador a otro y se llaman condiciones facturas excepcionales.

Por defecto, todas las facturas proporcionan un resumen detallado de los cargos de productos y servicios, junto con los cargos de uso. Pero no proporciona los detalles sobre todas las llamadas realizadas por el cliente. Una factura detallada significa dar detalles completos de todas las llamadas realizadas por el cliente. Esto necesita un mayor número de documentos a imprimir. Tendencia reciente es la de enviar la factura detallada a través de electrónica e-mail y la declaración resumen se envía utilizando una copia física de la factura.

Formato

Según lo mencionado por Romero (2010, pág. 81):

Hay sistemas de facturación, que proporcionan utilidades de formato de facturación, que pueden ser utilizados para generar facturas finales formateadas. Los formateadores toman los datos de salida producidos por el motor de facturación y suelen generar cualquiera de los archivos de secuencias de comandos del anuncio o un archivo PDF, que puede ser utilizado por la empresa de impresión.

Si el Sistema de Facturación no es lo suficientemente capaz para generar facturas con formato, a continuación, el sistema genera un conjunto de archivos marcados junto con la información de facturación y cualquier externa formateador puede utilizar esa información etiquetada para generar una factura bien formateada.

No importa, si el sistema de facturación genera la factura con formato o utilizamos una herramienta externa para generar estas factura formateada con datos brutos generados por el motor de facturación, por último, estas facturas se envían a la empresa de impresión proyecto de ley, que se encarga de generar la copia final de la factura generación

Facturación generación

(González, 2010, pág. 67):

La mayoría de los sistemas de facturación generan texto ASCII estructurada que contiene el contenido de la información de la

cuenta. Los datos de facturas para cada proyecto de ley están escritos inicialmente a cualquiera base de datos o archivos de texto plano. El formato de los datos en esta etapa es la misma, independientemente de cómo los datos se van a procesar.

Estos datos de facturas pueden entonces ser procesados por una de un número de motores de formato para producir una salida en la forma deseada. Por ejemplo, papel, CD-ROM, etc.

Hay sistemas disponibles de facturación que proporcionan herramientas internas de formato. Si un sistema de facturación no proporciona herramienta capaz de generar facturas con formato, entonces hay herramientas de terceros disponibles, como DOC1, es una de las herramientas más utilizadas.

Un motor de facturación puede no ser capaz de generar toda la información requerida en el proyecto de ley o no puede ser un requisito para poder realizar algunos cálculos especiales en los datos proporcionados en la factura, generalmente se realiza por un componente personalizado llamado Procesador.

Se puede escribir en su lenguaje de programación preferido que lee un archivo de factura cruda y realiza requiere modificación en este archivo antes de pasarlo por el formato final.

Existen sistemas de facturación pero ninguno disponible que proporcionan funcionalidad fuera de la caja, porque los requisitos varían de un operador a otro y este proceso no pueden ser estandarizados. A lo sumo, el sistema de facturación puede proporcionar un punto de plug-in para conectar su encargo junto con la facturación del motor.

Una vez que todas las cuentas se cobran y las facturas se formatean utilizando formateador factura sea interno o externo, estas facturas se envían a la Carta de la Compañía para la impresión final.

Si un operador está utilizando las instalaciones e-mail electrónico para enviar la factura a su cliente, a continuación, una copia de la misma factura puede ser enviada al sistema de correo electrónico para enviar al cliente final.

Después de generar facturas, que se envían a los clientes finales. Ahora, es el momento de recoger los ingresos del cliente.

De los procesos de recaudación se trata en los siguientes capítulos para cubrir créditos como parte de control, que es muy importante y debe ser cubierto antes de la recaudación de ingresos.

Para Fonseca (2012, pág. 45) el proceso de cobranza es lo siguiente:

Luego de generar la venta de cualquier tipo de producto se genera una factura y enviado al cliente, idealmente, todos los clientes recibirán sus facturas a lo cual deben pagar con

prontitud. Sin embargo, puede haber algunos clientes, que no pagan sus cuentas y puede haber un retraso inaceptable en el pago de la factura y, por tanto, los proveedores de servicios deben tomar algunas medidas necesarias para remediar la situación y cobrar el saldo pendiente de pago (llamados cuenta por cobrar, abreviada como C / P).

Colección es el proceso de perseguir créditos vencidos en la cuenta del cliente. Esto generalmente implica el envío de notificaciones al cliente y adoptando medidas adecuadas en ausencia de pagos adeudados después de la fecha de vencimiento. Sistemas de Facturación apoyan reclamación (persecución por cobrar), tanto a nivel de facturas por cobrar, donde son perseguidos en una factura por factura y base en el nivel de la cuenta por lo que todas las cantidades vencidas para una cuenta, la mayoría de las facturas, pueden ser manejados por una sola acción de reclamación.

El modelo de reclamación para ser utilizado para una cuenta será asignado sobre la base de su clase de crédito. Un proceso de recolección de núcleo incluye los siguientes dos elementos:

- **Colecciones Seguimiento Envejecimiento:** Este es el proceso de seguimiento de las facturas de los clientes que no han sido pagadas dentro del plazo de pago fecha de vencimiento

especificada. Se trata de la "edad de las cuentas por cobrar"; por ejemplo, las facturas que son 0-30 días de retraso, 30 a 60 días de atraso, etc.

- **Colecciones acciones:** acción Collection es la acción que se realiza cuando la cuenta por cobrar alcanza una edad determinada. Por ejemplo, mensajes de aviso al cliente para ser enviados por correo o un mensaje de audio grabado se debe jugar.

Horarios de acción en la colección:

Ejemplos de acciones colecciones pueden incluir:

- Enviar correo recordatorio o llame a: Los contactos del departamento de servicio al cliente del cliente recordando el pago. Aún si no hay pago recibido, a continuación, proceder de la siguiente acción.
- Enviar carta Red: Por ejemplo, un "pago en siete días" se emite la carta. Aún si no se recibe el pago, a continuación, proceder a la siguiente acción.
- Desconecte el servicio de servicio: El departamento de gestión de la red suspende el servicio.

Colecciones horarios definen acciones colecciones, que deben llevarse a cabo y las horas a las que deben llevarse a cabo cuando un cliente no paga. El horario colecciones específica la serie de etapas que conforman el proceso de cobro. Para cada etapa, que abarca:

- La edad efectiva de que los créditos tienen que ser para una acción se lleve a cabo. La edad efectiva de cobrar se calcula tomando la edad real de cobrar.
- La acción a tomar. Esto podría ser una acción a llevar a cabo, por ejemplo, el envío de una notificación de reclamación en una fecha determinada.
- Independientemente de si la acción es obligatoria. Si una acción es obligatoria, las acciones posteriores no pueden tener lugar hasta que éste se haya realizado.
- La cantidad mínima a cobrar por debajo del cual la acción no se llevará a cabo.

Avisos de reclamación:

En las primeras etapas del proceso de cobro, la acción de cobro suave será típicamente para enviar una serie de avisos de reclamación, que son recordatorios sencillos y solicitudes de pago.

Después de una serie de avisos de reclamación han sido enviados en varias etapas, otras acciones son programadas. Por ejemplo, puede especificar que un representante de servicio al cliente (CSR) debe llamar por teléfono al cliente para preguntar por qué no se han pagado.

Acciones listas negras

Si los intentos iniciales fallan, entonces las acciones más agresivas se pueden tomar como restricción de los servicios, o desconectar los servicios o hot-guarnición (hot-guarnición es el proceso de re-dirigir todas las llamadas de los clientes morosos a las colecciones del operador).

Si todos los intentos de cobrar las cuotas fallan, entonces el proveedor de servicios puede escribir-off de la cuenta y marca la cantidad debida como mala deuda o puede entregar (vender) la cuenta a una agencia de cobros.

Las agencias de cobro trabajan en un porcentaje de los ingresos recaudados. Sin embargo, una vez que las facturas no cobradas de la cuenta se vendieron a una agencia de colección, el proveedor de servicios no se le permite trabajar con el cliente en relación con los pagos. Aquí, el proveedor de servicios de medios de amortización (operador) despeja las cuotas en nombre del cliente y cierra la cuenta para siempre. Esto se hace para contabilizar propósito, de lo contrario es una pérdida para el operador.

El proveedor de servicios mantiene la historia de las cuentas de escritura-off, también llamados clientes de la lista negra para que no se vuelva a activar de nuevo e informa a las agencias de crédito de cheques / de informes sobre esas cuentas.

La mayoría de los clientes hacen su pago antes de la fecha de vencimiento. No puede haber diferentes canales, que se utilizan para hacer pagos. El siguiente capítulo explicará los diferentes tipos de pagos y su procesamiento de extremo a extremo para establecerse las facturas

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.1. Metodología

En lo que respecta a la metodología a utilizar se identifica la investigación descriptiva tal como lo menciona Noriega (2010, pág. 45):

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el

consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación al momento de describir las características de ciertos grupos.

Por ende se detalla que la investigación se realizará mediante encuestas y entrevista a un grupo definido de personas de las cuales se obtendrán la información esperada para tener en conocimiento del fondo del problema, el desarrollo de las encuestas serán a través de preguntas cerradas de opciones múltiples lo que ayuda a que el encuestado seleccione la respuesta que cree conveniente, mientras que las entrevistas tendrán preguntas abiertas que ayude a los entrevistados mostrar sus opiniones a libre albedrío.

2.2. Población

La población se identifica los empleados de la empresa Estuardo Sánchez en las encuestas y en las entrevistas a los administrativos del mismo.

2.3. Muestra

Al identificarse la población se desarrolla como muestra el total de 45 empleados a encuestar y 5 colaboradores administrativos del mismo.

2.4. Análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas

2.4.1. Modelo de encuestas y entrevistas

Encuestas: Población: 45 empleados

Entrevistas: 5 administrativos



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTAS DIRIGIDAS A EMPLEADOS**

Sexo

Masculino	
Femenino	

Edad

18 - 25 años	
26 - 30 años	
31 - 35 años	
36 años en adelante	

Tiempo de labores en la empresa

Menos de 1 año	
Entre 1 a 3 años	
Entre 4 a 6 años	
Más de 6 años	

1. ¿En la empresa existe un sistema de facturación?

Sí	
No	

2. ¿Quién es el responsable del sistema de facturación?

Departamento de Contabilidad	
Gerente	
Administradores	
Otros	

3. ¿Cada cuánto tiempo existe innovación en el sistema de facturación?

Cada año	
Cada dos años	
Semestral	
Cada tres meses (personal eventual)	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTAS DIRIGIDAS A EMPLEADOS

4. ¿Considera que el sistema defacturación se desarrolla de manera adecuada?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. ¿De acuerdo a su percepción, cuáles considera que son los principales inconvenientes que se presentan en el proceso de facturación?

Falta de un sistema de facturación	
Requiere de excesivos recursos en tiempo y dinero	
Desorganización	

6. ¿Considera que un mal manejo del sistema de facturación puede afectar en el funcionamiento de la empresa?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. ¿Considera que es necesario la inclusión de un sistema de facturación bajo el método MICIL?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. ¿Han existido propuestas empresariales de la inclusión del sistema de facturación MICIL?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Formato de entrevista al personal encargado del reclutamiento del personal



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

- ¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?
- ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?
- ¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?
- ¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?
- ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?
- ¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?
- ¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para los temas de facturación?
- ¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?

Análisis de las entrevistas

De acuerdo a la entrevista que se obtuvo a cada uno de los administrativos de la empresa se detalla que en lo que respecta a la pregunta número 1, este sistema se basa en la aceptación de registros de pedidos y producción de facturas que son entregadas al cliente al mismo tiempo para tener en conocimiento de la cantidad de producto que se encuentra en stock dentro de la empresa.

A relación de la 2^{da} pregunta, se dio como respuesta que no se considera el sistema de facturación puesto que este no se aplica de forma suficiente a las proporciones suficiente del desarrollo contable, mencionando que esperan actualizar este tipo de sistemas con alguno actualizado que le brinde confianza al realizar las actividades.

Considerando que bajo el término legal en algún momento se han tenido inconvenientes en lo que respecta el proceso de facturación. Teniendo en cuenta que si el proceso de facturación no se lleva a cabo dentro de la empresa puede surgir demasiados inconvenientes tanto como organización que al igual para conocer de las cantidades de productos que tienen la empresa ya que es necesario llevar un control de ventas realizadas.

Por ende se considera de suma importancia que la empresa Estuardo Sánchez implemente un nuevo sistema de facturación lo cual podrá

mejorar el proceso y flujo de información contable rigiéndose bajo las actuales normativas de la facturación electrónica, utilizando el método Micil en lo que respecta a los temas de facturación.

Encuestas al personal

1. Sexo

Tabla 2 Sexo

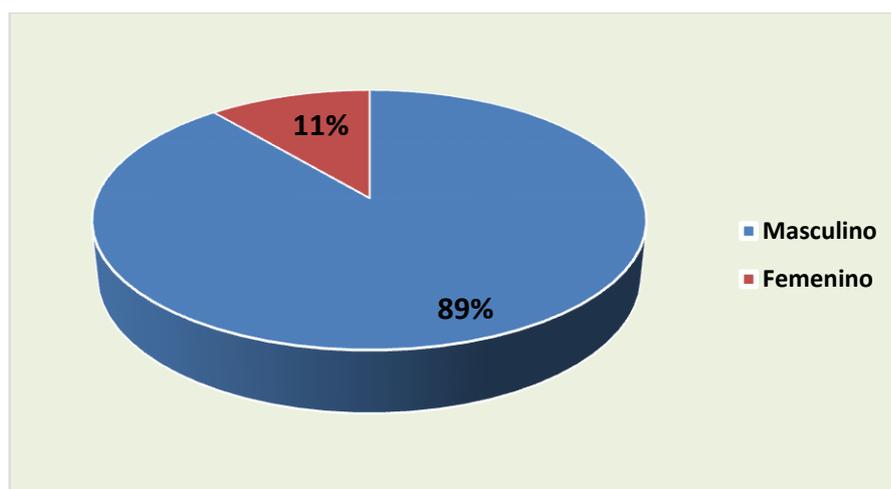
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	40	89%	89%
Femenino	5	11%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría.

Gráfico 1 Sexo



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

De las encuestas realizadas se determinó que el 89% de los empleados son de género masculino, mientras que el 11% es de género femenino, lo que da como conclusión que existe más varones que mujeres y por la sencilla razón que los mismos se encargan de las actividades pesadas.

2. Edad

Tabla 3 Edad

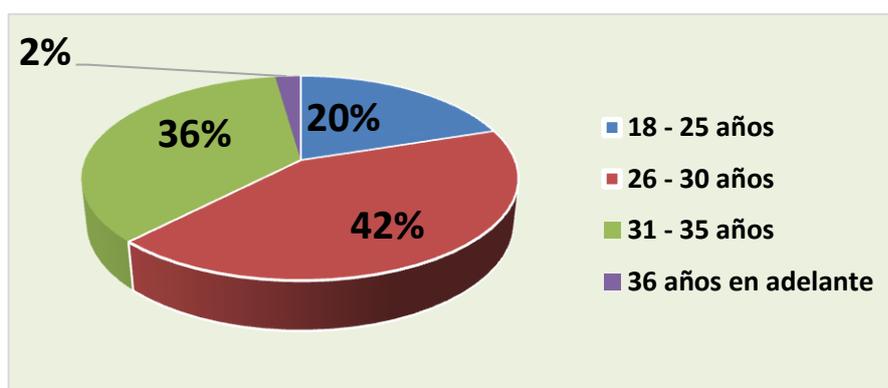
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
18 - 25 años	9	20%	20%
26 - 30 años	19	42%	62%
31 - 35 años	16	36%	98%
36 años en adelante	1	2%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 2 Edad



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Con relación a la edad de los encuestados estas se distribuye con el mayor porcentaje de 26 a 30 años con el 42%, seguido del 36% que son de 31 a 35 años, seguido del 20% que pertenece de 18 a 25 años, finalizando con el 36% que pertenece a 36 años en adelante.

Tiempo de labores en la empresa

Tabla 4 Tiempo laborando en la empresa

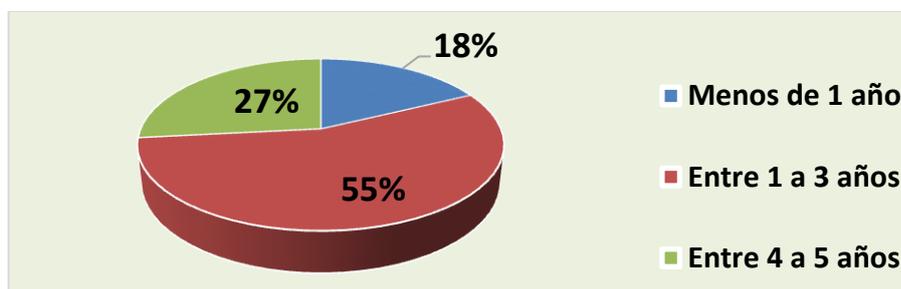
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Menos de 1 año	8	18%	18%
Entre 1 a 3 años	25	56%	73%
Entre 4 a 5 años	12	27%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 3 Tiempo laborando en la empresa



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

De los tiempos de labores en la empresa se detalló que el 55% era de 1 a 3 años, mientras que el 27% tiene un límite de tiempo de 4 a 5 años, finalizando con el 18% que tiene menos de un año laborando en la empresa.

3. ¿En la empresa existe un sistema de facturación?

Tabla 5 Sistema de facturación

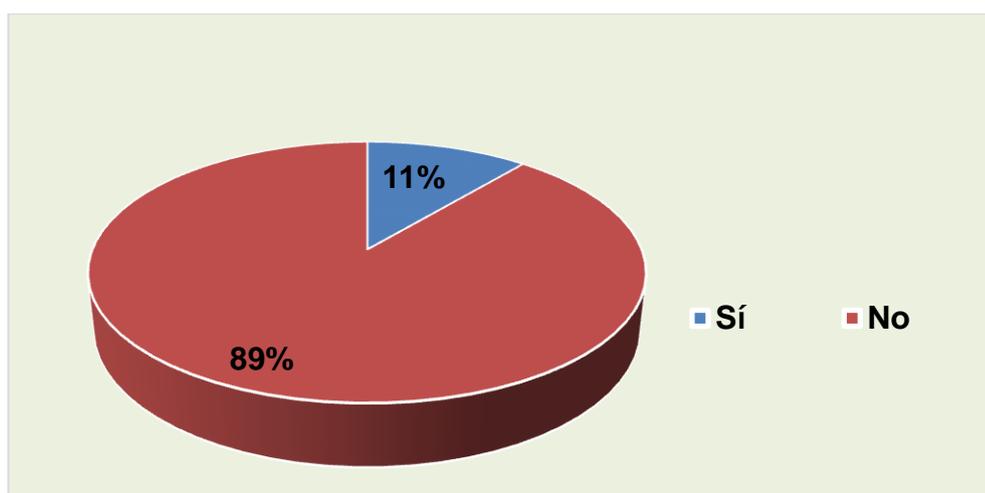
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Sí	5	11%	11%
No	40	89%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 4 Sistema de facturación



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

En lo que respecta a si la empresa tiene un sistema de facturación este se detalló como no con el 89%, seguido del 11% que menciona que si ya que considera un sistema sencillo como de facturación por ende existe un alto porcentaje que no existe un sistema apropiado para este tipo de problema.

4. ¿Quién es el responsable del sistema de facturación?

Tabla 6: Responsable de facturación

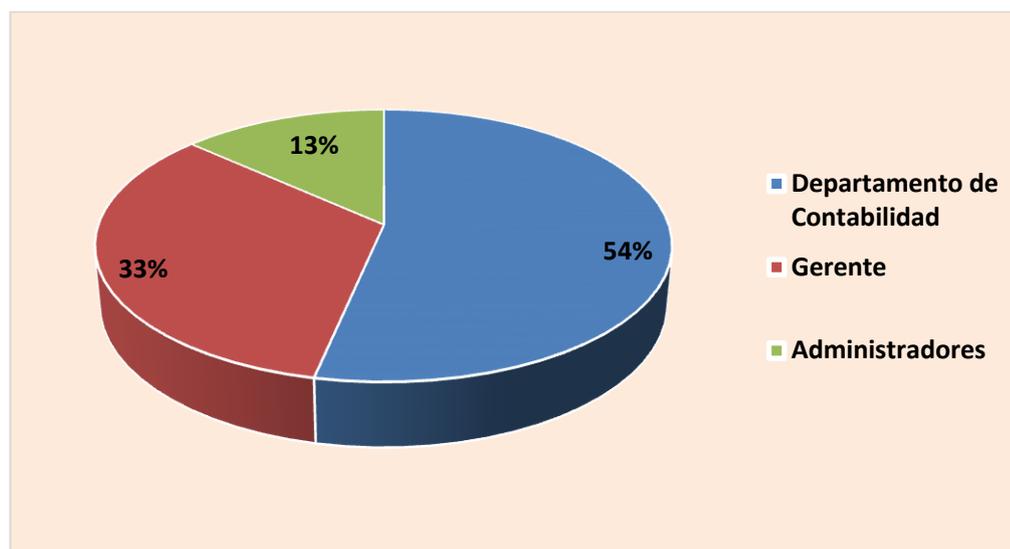
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Departamento de Contabilidad	24	53%	53%
Gerente	15	33%	87%
Administradores	6	13%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 5: Responsable de facturación



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Sobre el responsable de facturación, se indica que es el departamento de contabilidad con el 54%, seguido del 33% que es el gerente, finalizando con el 13% que indica que los responsables son los administradores.

5. ¿Cada cuánto tiempo existe innovación en el sistema de facturación?

Tabla 7 Sistema de facturación

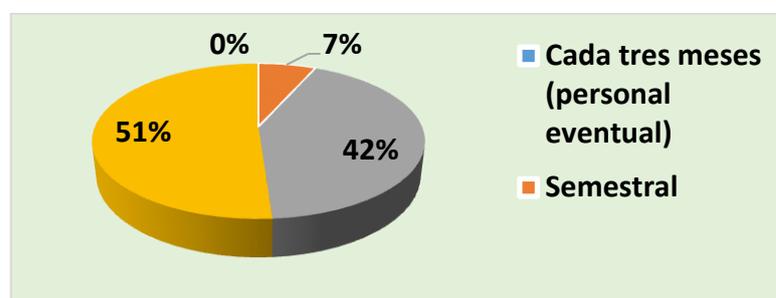
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Cada tres meses (personal eventual)	0	0%	0%
Semestral	3	7%	7%
Cada año	19	42%	49%
Cada dos años	23	51%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 6 Sistema de facturación



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

6. ¿De acuerdo a su percepción, cuáles considera que son los principales inconvenientes que se presentan en el proceso de facturación?

Tabla 8 Proceso de facturación

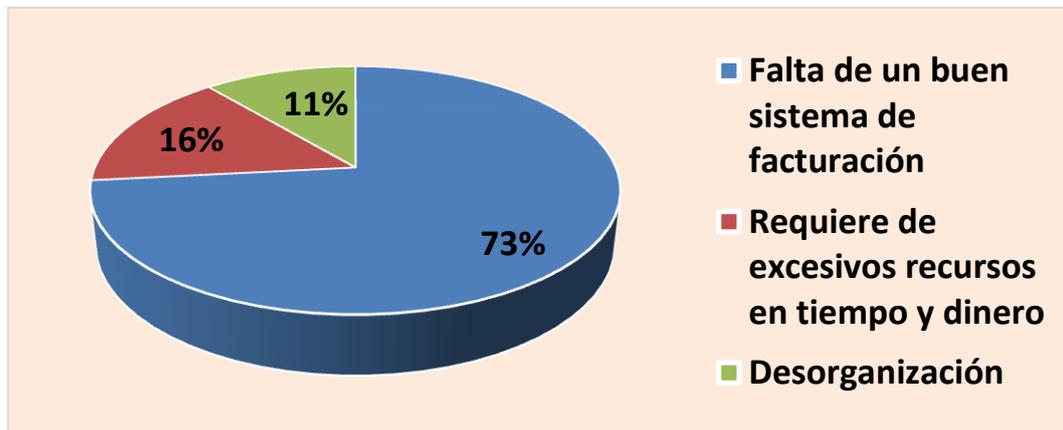
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Falta de un buen sistema de facturación	33	73%	73%
Requiere de excesivos recursos en tiempo y dinero	7	16%	89%
Desorganización	5	11%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 7 Proceso de facturación



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

De la percepción de los clientes al considerar que son los principales inconvenientes que se presentan en el proceso de facturación se encuentra el 73% la falta de un buen sistema de facturación, mientras que un pequeño porcentaje se divide la requisición y desorganización.

7. ¿Considera que un mal manejo del sistema de facturación puede afectar en el funcionamiento de la empresa?

Tabla 9 Funcionamiento de la empresa

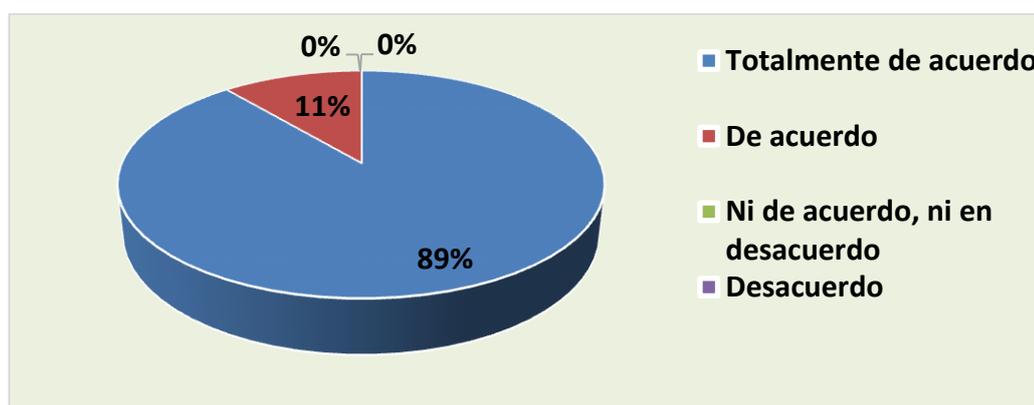
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	40	89%	89%
De acuerdo	5	11%	100%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	100%
Desacuerdo	0		
Totalmente en desacuerdo	0	0%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 8 Funcionamiento de la empresa



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Se menciona que el 89% está totalmente de acuerdo sobre la consideración del mal manejo del sistema de facturación por lo cual puede afectar en el funcionamiento de la empresa,

8. ¿Considera que es necesario la inclusión de un sistema de facturación bajo el método MICIL?

Tabla 10 Método Micil

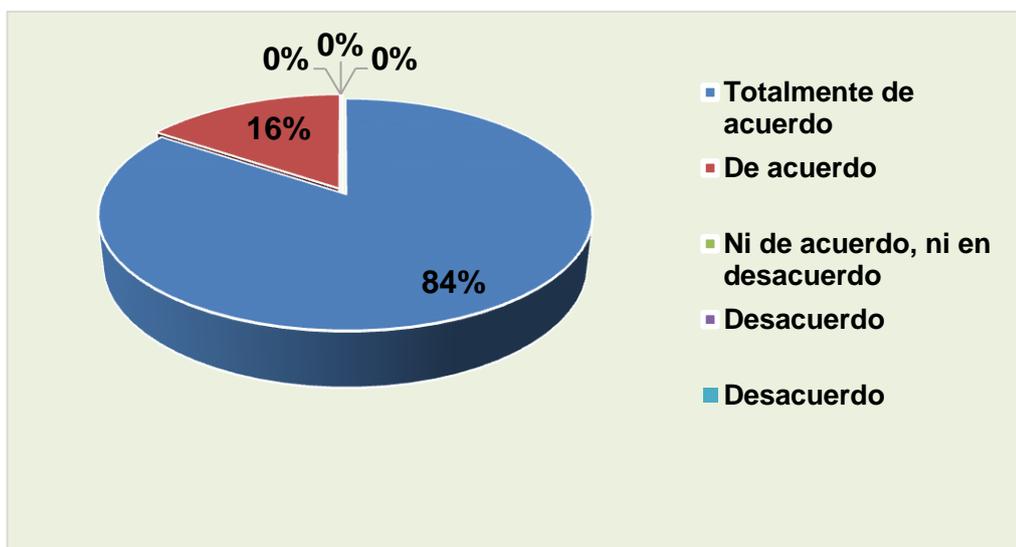
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	38	84%	84%
De acuerdo	7	16%	100%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	100%
Desacuerdo	0	0%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Gráfico 9 Método Micil



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Sobre la consideración de la necesidad a la inclusión de un sistema de facturación bajo el método MICIL se mostraron total de acuerdo con el 84%, mientras que el 16% mostró estar de acuerdo lo que hace que se muestre una oportunidad favorable.

9. ¿Han existido propuestas empresariales de la inclusión del sistema de facturación MICIL?

Propuesta

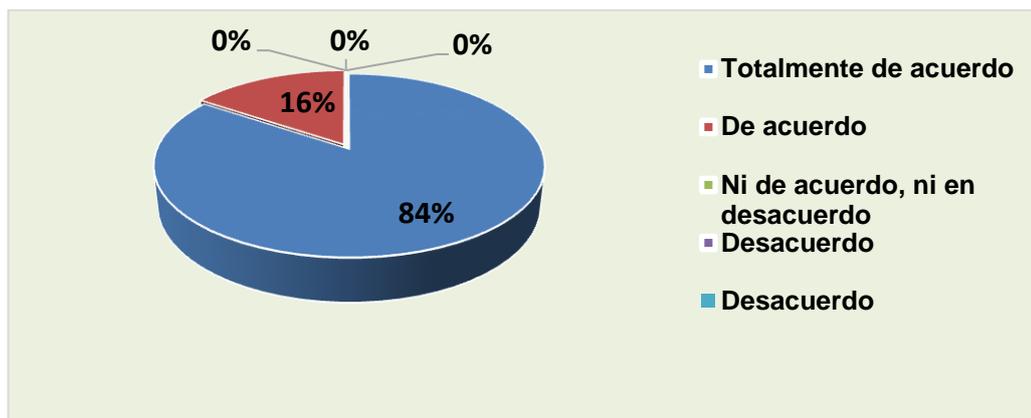
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	38	84%	84%
De acuerdo	7	16%	100%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	100%
Desacuerdo	0	0%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Propuesta



Fuente: Encuestas a empleados

Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Acerca de las propuestas empresariales sobre la inclusión del sistema de facturación MICIL, estar totalmente de acuerdo con el 84%, mientras que el 16% se muestra de acuerdo lo que hace que se tenga una aceptación sobre la adquisición del sistema.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

El enfoque de la presente propuesta está orientado a establecer un sistema de control interno para la empresa Estuardo Sánchez que opera en la ciudad de Guayaquil, en este caso considerando que se busca mejorar los niveles de control de los procesos de facturación y cobranzas, se aplicará el modelo MICIL.

En este caso, la propuesta se dividirá en dos categorías de acción, puesto que en primer lugar se establecerá una descripción de la situación actual en el área de facturación de la empresa y la aplicación de la propuesta de mejora basada en el sistema de control; posteriormente se realizará el respectivo diagnóstico del área de cobranzas y se definirá las mejoras a implementar.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil.

3.2.2. Objetivos específicos

- Sistematizar el proceso de facturación en la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil.
- Sistematizar el proceso de cobranzas en la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil.

- Proporcionar al departamento administrativo un sistema que le permita ejecutar controles oportunos a nivel interno.

3.3. Diagnóstico y mejora del área de facturación

En base a la información recopilada de la empresa y la observación realizada por Elizabeth Moscoso y Mariana Echeverría se identificó que los procesos de facturación no se desarrollan de la forma adecuada, puesto que no se ha implementado un sistema orientado a mejorar su funcionamiento, debido a que los controles que se realizan son insuficientes en relación a las actividades que realiza la empresa.

En lo que respecta al control financiero, los resultados que se obtengan posteriormente a la ejecución de los procesos que se incluyen en el área de facturación, se considera que pueden incidir de manera significativa de no existir el control adecuado y consecuentemente pueden afectar a la toma de decisiones financieras. Por lo tanto, será importante establecer el sistema de modo que se puedan regularizar las actividades en el área de facturación de manera diaria.

3.3.1. Parámetros generales de mejora

Los procesos de facturación se deben desarrollar de manera independiente para cada cliente y deberá regirse a las disposiciones establecidas por el área administrativa, además del manejo de los planes de descuentos dentro de los presupuestos que se establecen en el establecimiento para las diferentes líneas de productos por temporada.

3.3.2. Debilidades identificadas en el proceso actual

Entre las falencias que se identificaron en relación al flujo de facturación actual, en primer lugar es preciso mencionar que la primera etapa del proceso constituye una debilidad, debido a que el ejecutivo de ventas en

algunos casos presenta varios pedidos que no fueron consultados previamente en bodega, para determinar su existencia.

En segundo lugar, el responsable de la facturación ejecuta el ingreso de los datos al sistema de facturación sin tener la previa autorización del supervisor de ventas. Además, en algunos casos no existe la coordinación con respecto a la aplicación de descuentos dispuestos a los clientes en las diferentes líneas de productos, así como tampoco se aplica un control exhaustivo con respecto a las existencias físicas de los productos en bodega.

3.3.3. Proceso de facturación propuesto

Para ejecutar el proceso de facturación, el personal asignado receipta las órdenes de pedido que se emiten según los requerimientos de los clientes, estas son ordenadas de acuerdo al ejecutivo de venta. Antes de realizar la facturación, se lleva a cabo un control individual de las órdenes con el propósito de verificar que éstas se encuentren correctamente ingresadas y estén completas.

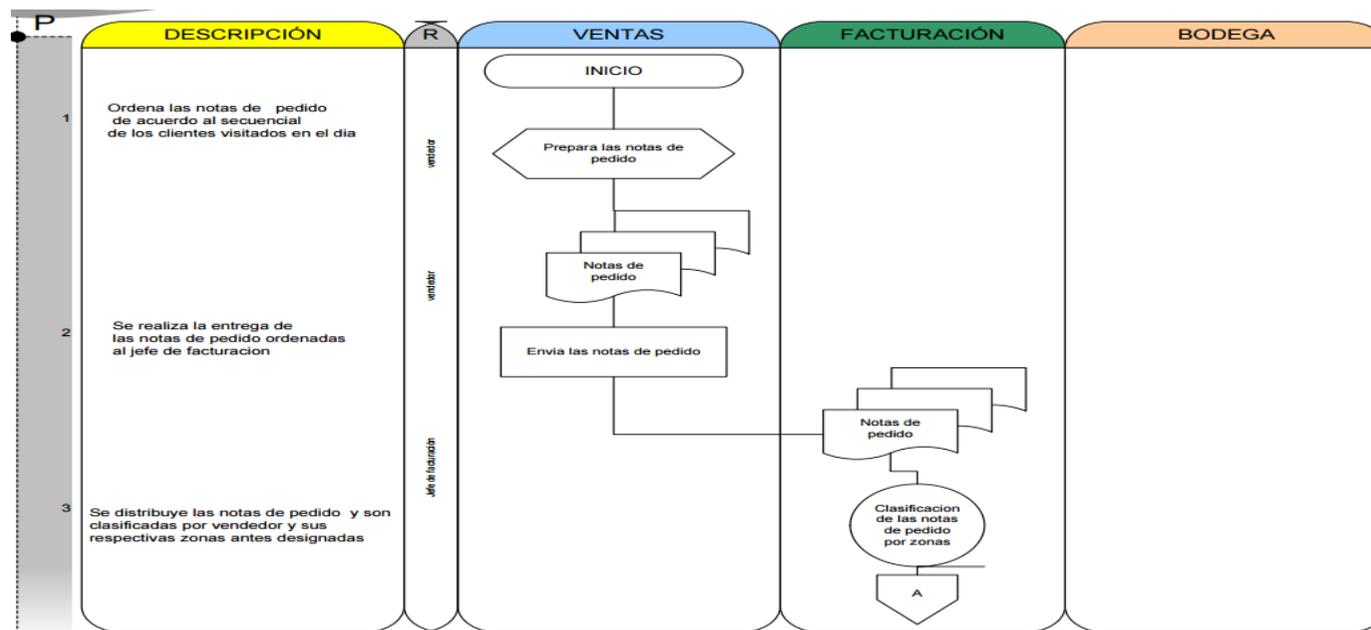
Posteriormente, se procede a revisar el stock para llevar a cabo la facturación individual a los clientes, en caso de existir algún descuento éste deberá ser considerado, en esta etapa del proceso además se verifica que existan las cantidades exactas. En este caso, una vez que se hayan realizado la facturación de las órdenes, éstas se envían al área de bodega para su posterior entrega al cliente.

Se establece como normativa que los empleados de la empresa Estuardo Sánchez debe facturar lo requerido por el cliente y lo aprobado por el área de ventas, haciendo uso de las políticas de precios y descuentos previamente establecidas en el establecimiento, con el propósito de no afectar a la rentabilidad de las ventas.

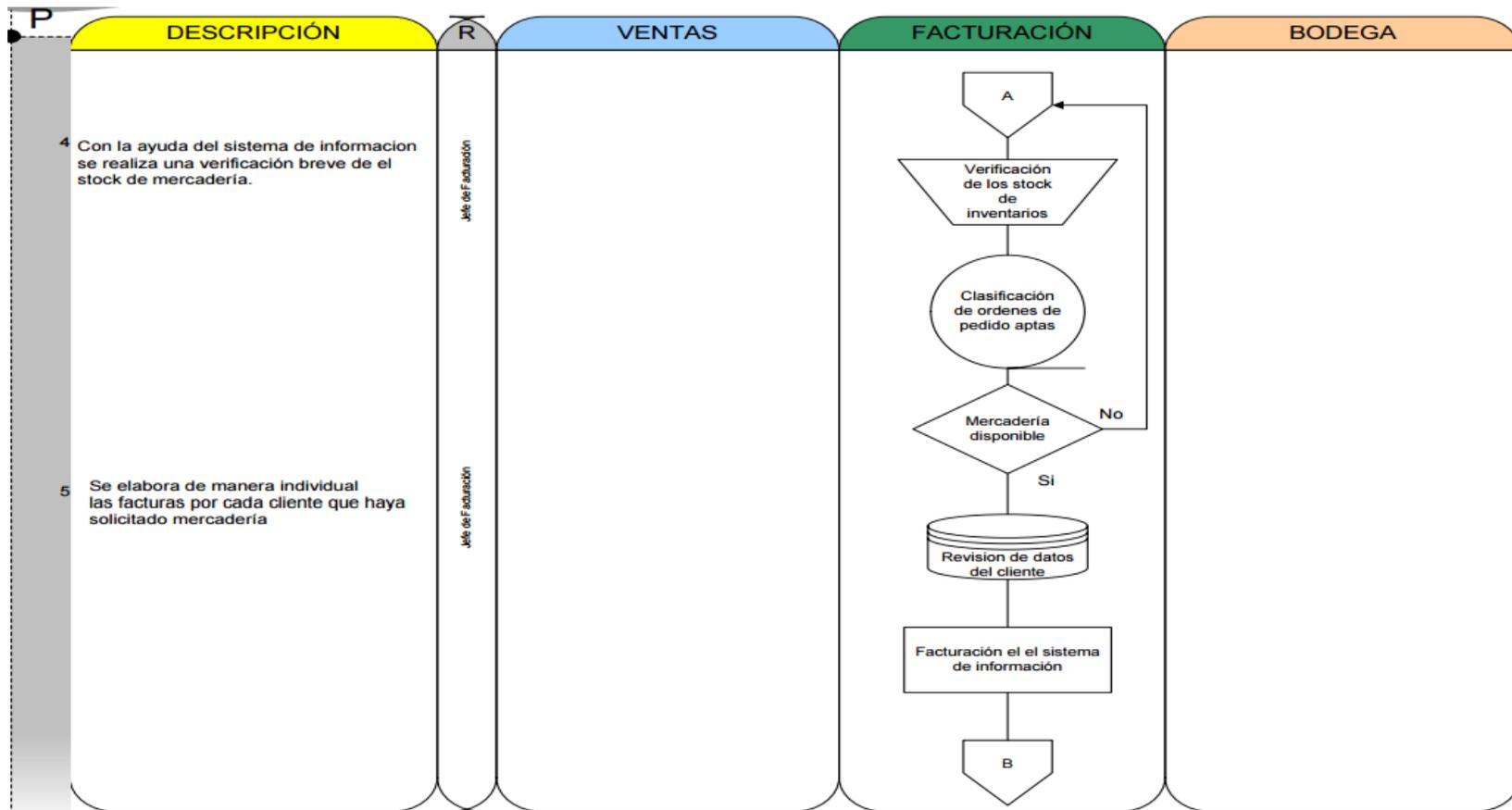
3.3.4. Diagrama de procesos

3.3.4.1. Flujo de procesos de facturación actual

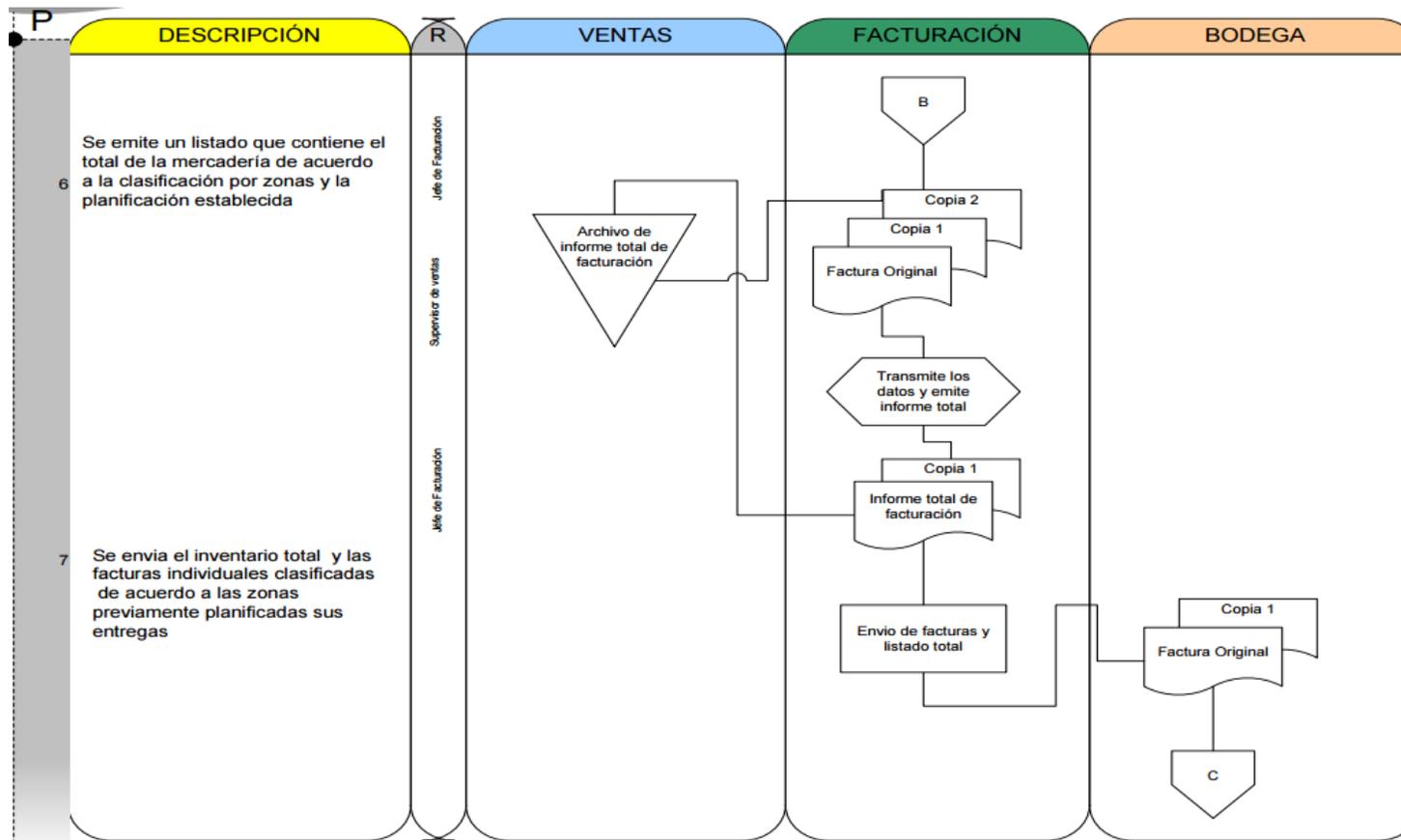
Gráfico 10 Flujo de proceso de facturación actual



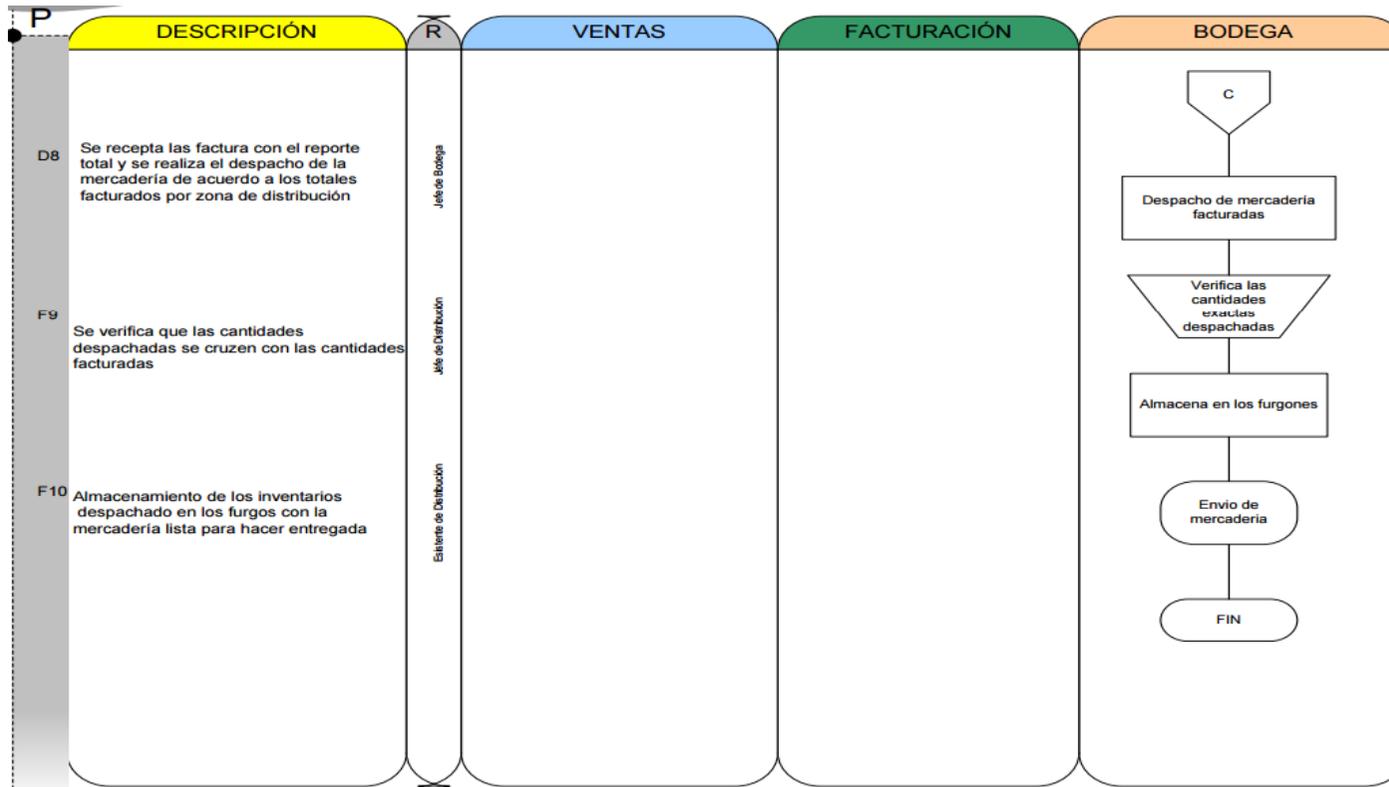
El presente proceso de facturación actual se detalla que la actividad inicia con la venta y posterior a esto se realiza el proceso de pedido en el cual se efectúa la nota de pedido y el procedimiento de las clasificaciones de pedidos por zonas, se informa también que no se considera el área de bodega debido a que está aún no se considera dicha actividad, sin embargo pertenece a este proceso.



En este proceso solo incumbe el área de facturación donde se realiza la verificación de stock, al encontrar el producto se procede a clasificar las órdenes de pedidos, donde se revisa los datos del cliente para realizar la facturación del sistema.



En este proceso se detalla la utilización de las tres áreas unidas debido a que se realiza el proceso de venta, la facturación con la entrega del informe total de facturación original la cual va direccionada a Bodega con su respectiva copia para realizar el despacho de la mercadería.



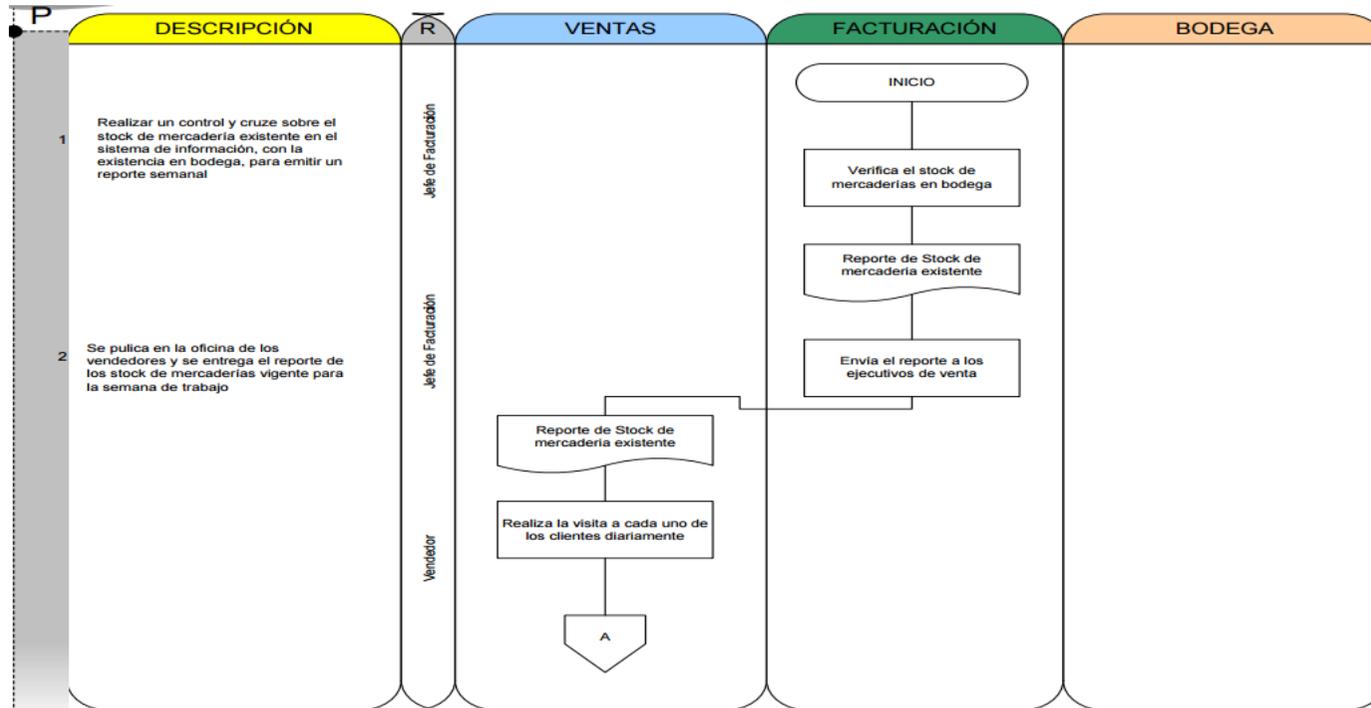
Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

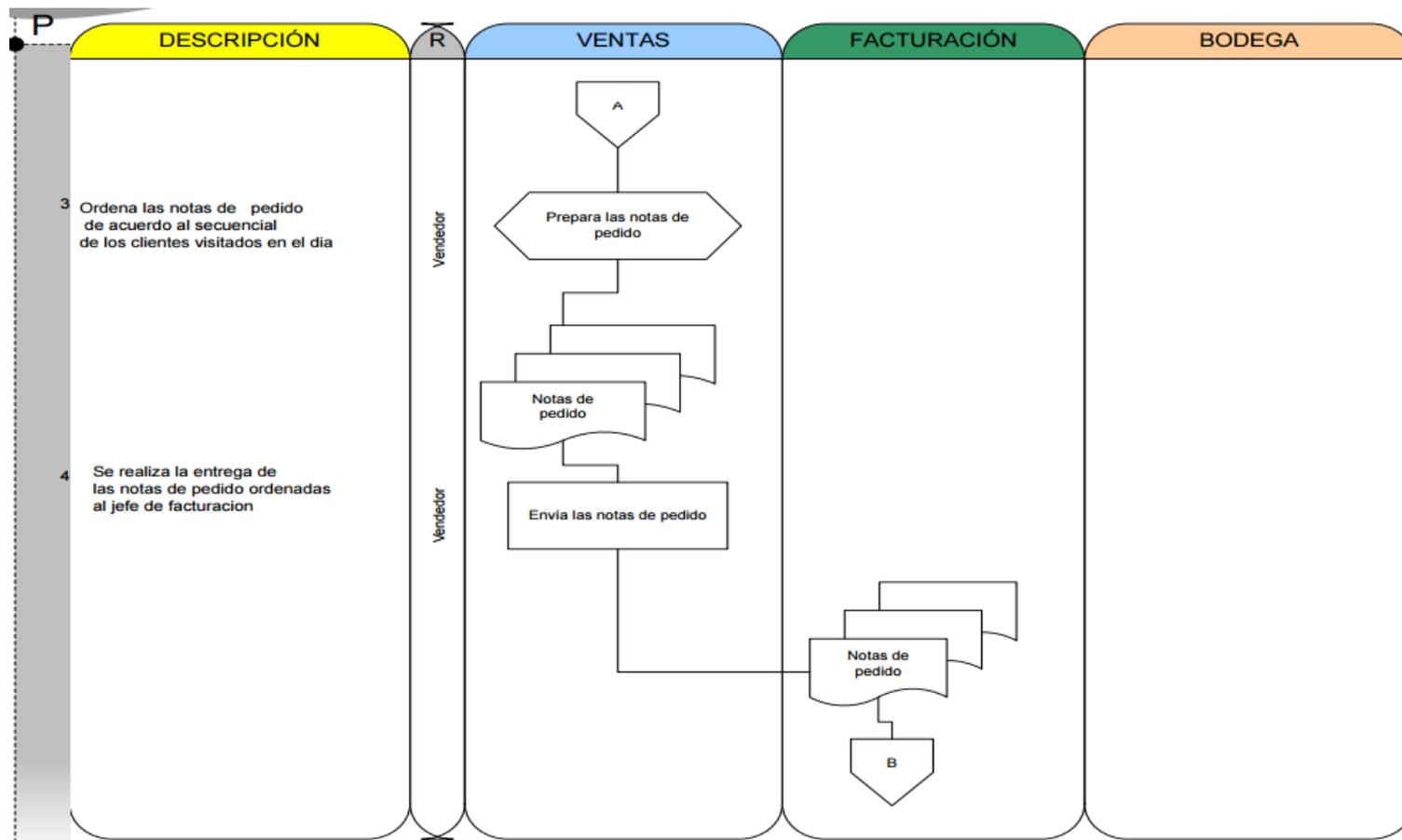
Al realizar el proceso como antes se lo menciono se detalla el área de bodega donde al encontrar stock en la bodega se procede a despachar la mercadería que ha sido facturada, a su vez se verifica las cantidades despachadas se almacena para ser entregado al cliente y este de su recibo conforme.

3.3.4.2. Flujo de proceso de facturación propuesto

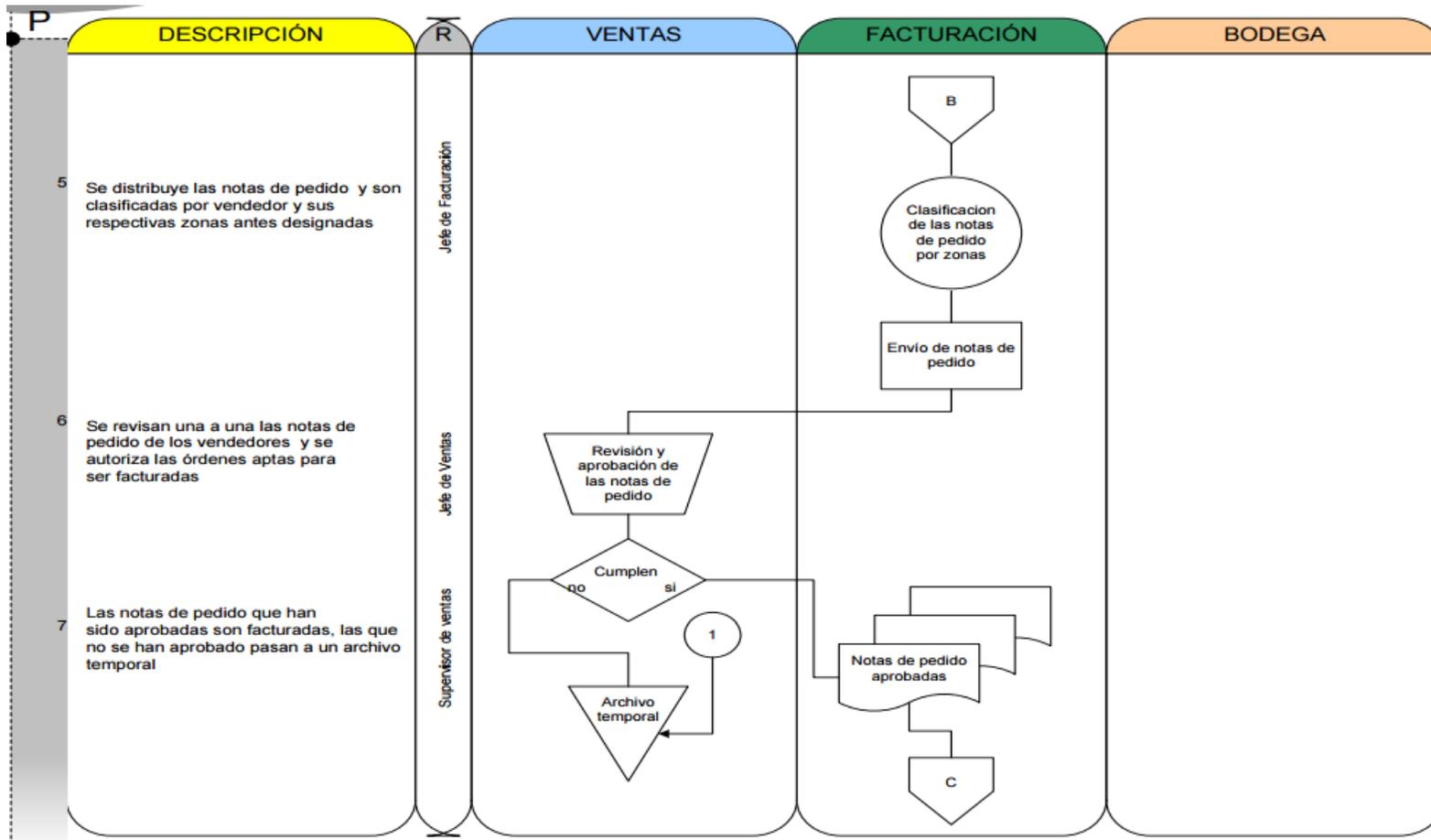
Gráfico 11 Flujo de proceso de facturación propuesto



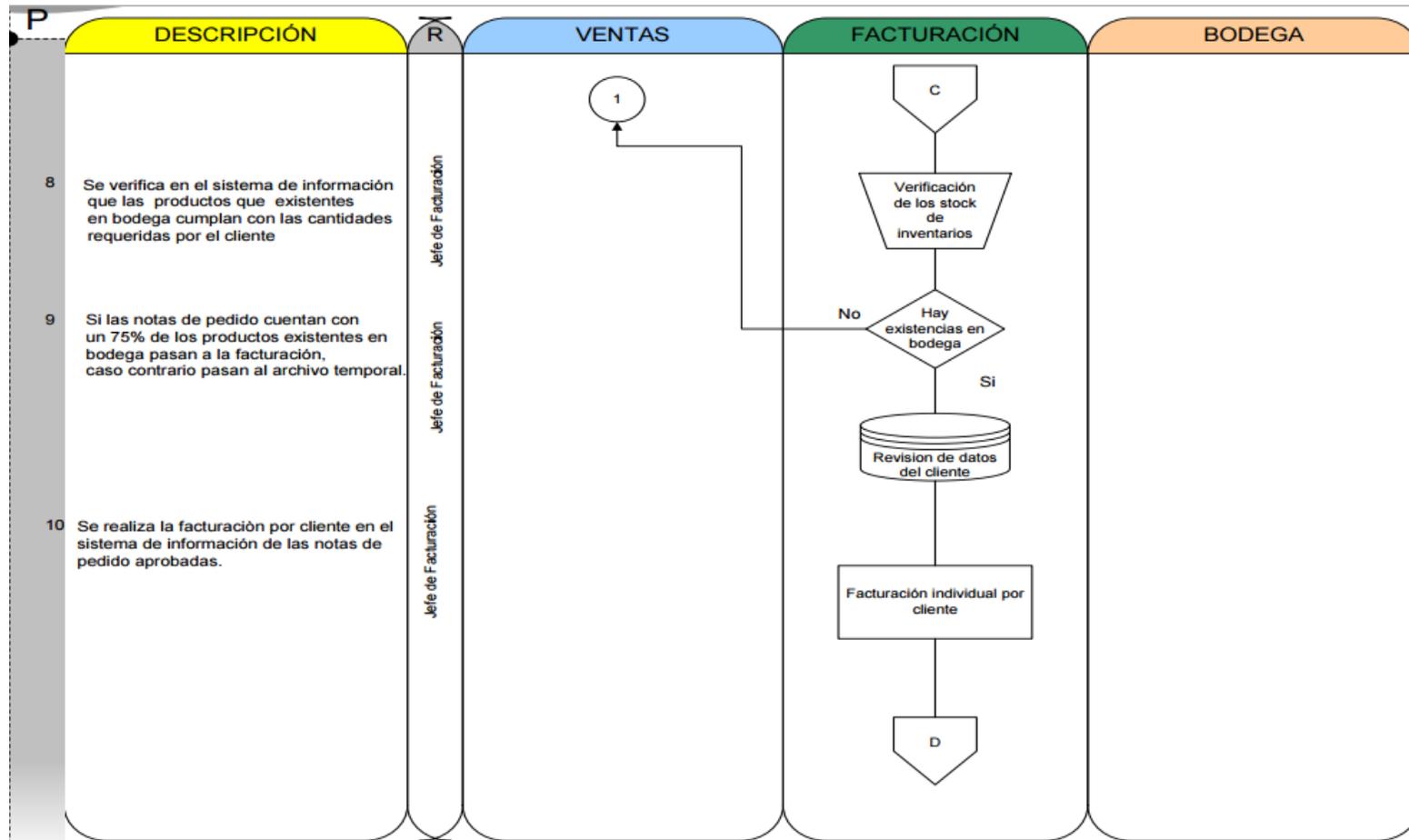
En lo que respecta al flujo de proceso de facturación propuesto, este se desarrolla antes de la venta, por lo cual da inicio a la verificación el stock de mercadería en bodega, se detalla el reporte y este procede a enviar el reporte a los ejecutivos de ventas, y luego de esto se refleja como un reporte de stock para el área de ventas para el momento cuando el cliente visita el local.



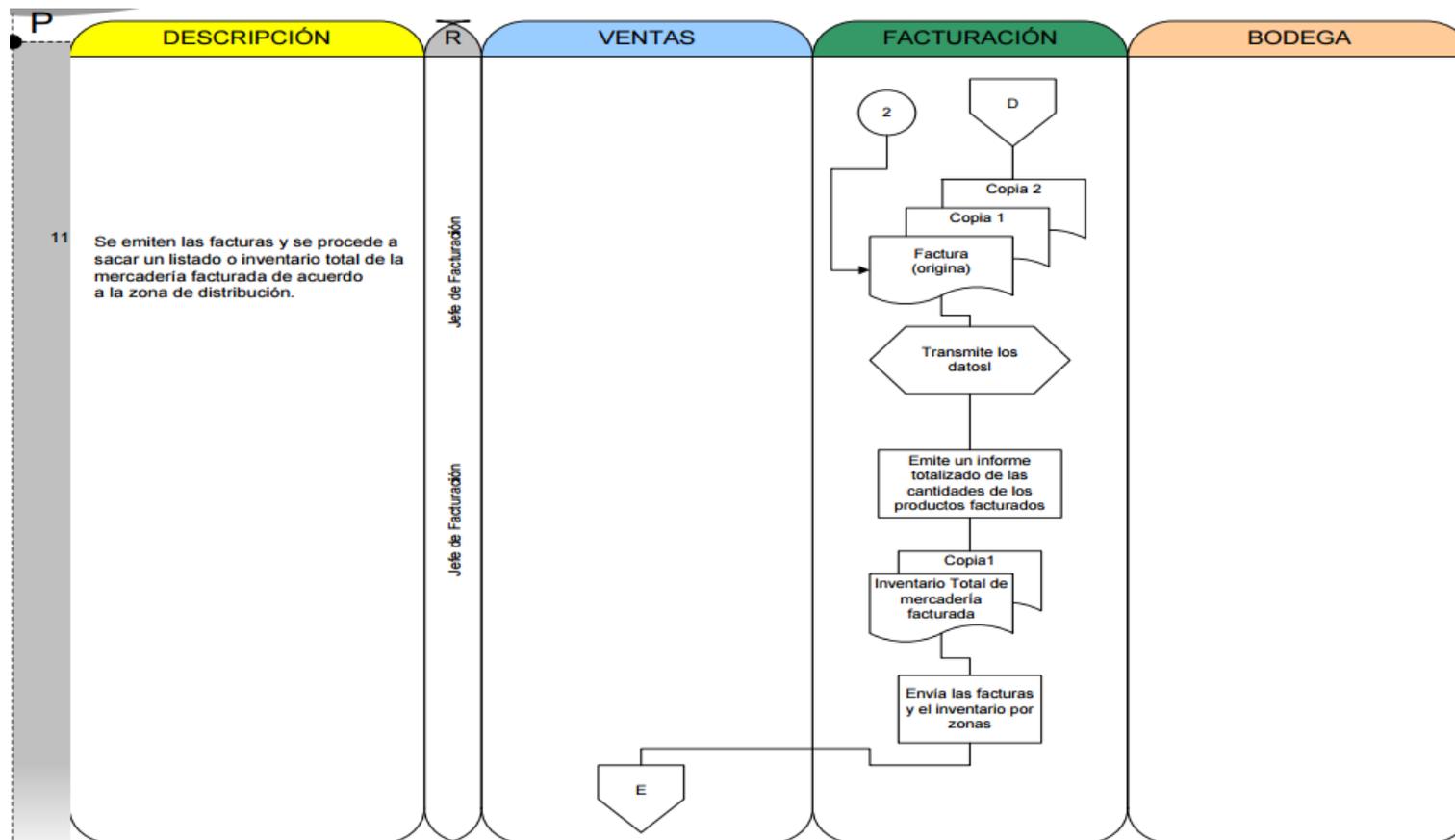
Al realizar la venta se procede a preparar la nota de pedido, se procesa la misma y esta es enviada para proceder a la facturación



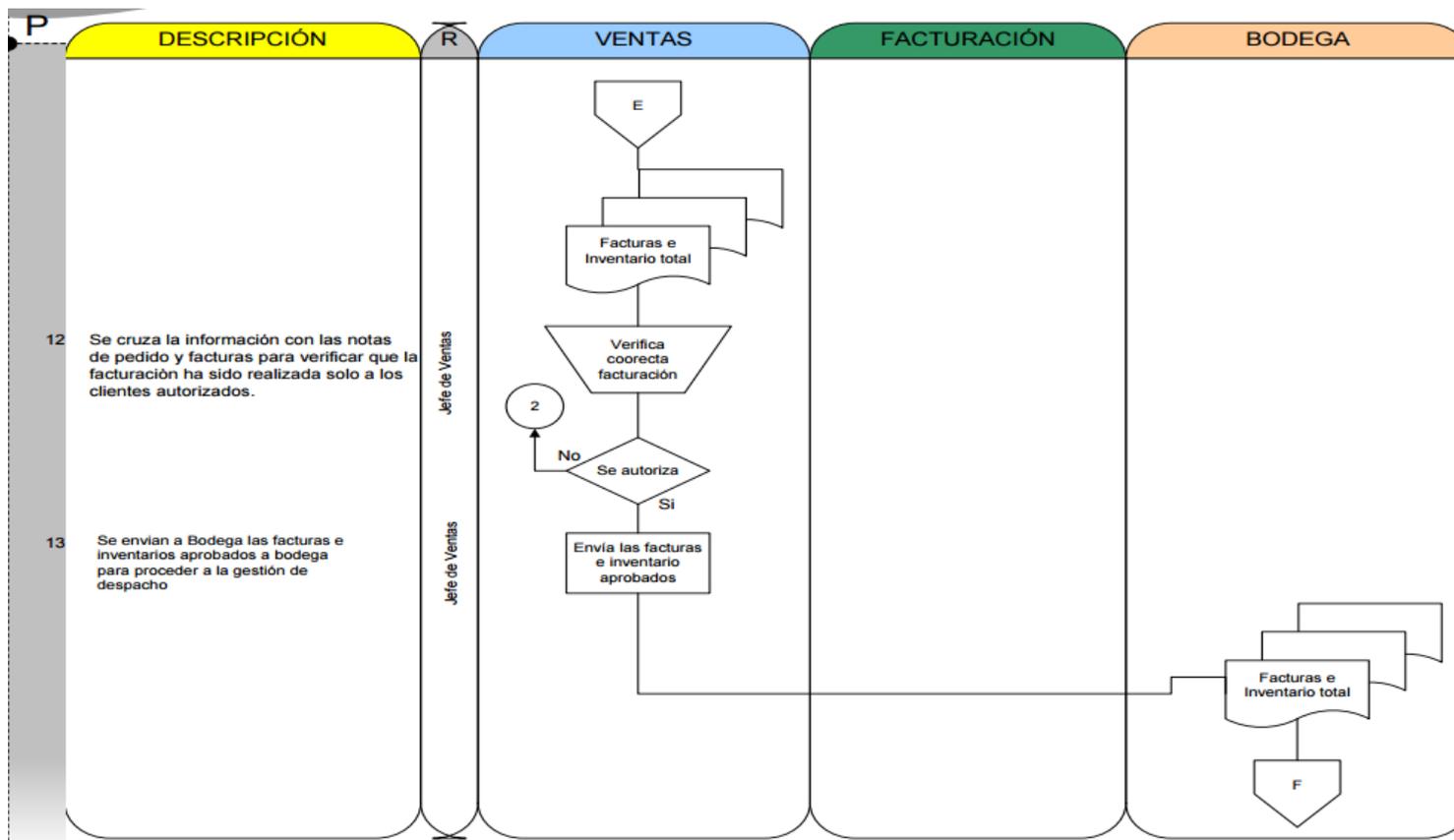
Esta se procede a clasificar por zona se envía la respuesta al área de venta donde se revisa la aprobación del pedido, al cumplir esta se forma un archivo temporal y se envía a facturación la nota de pedido aprobada.



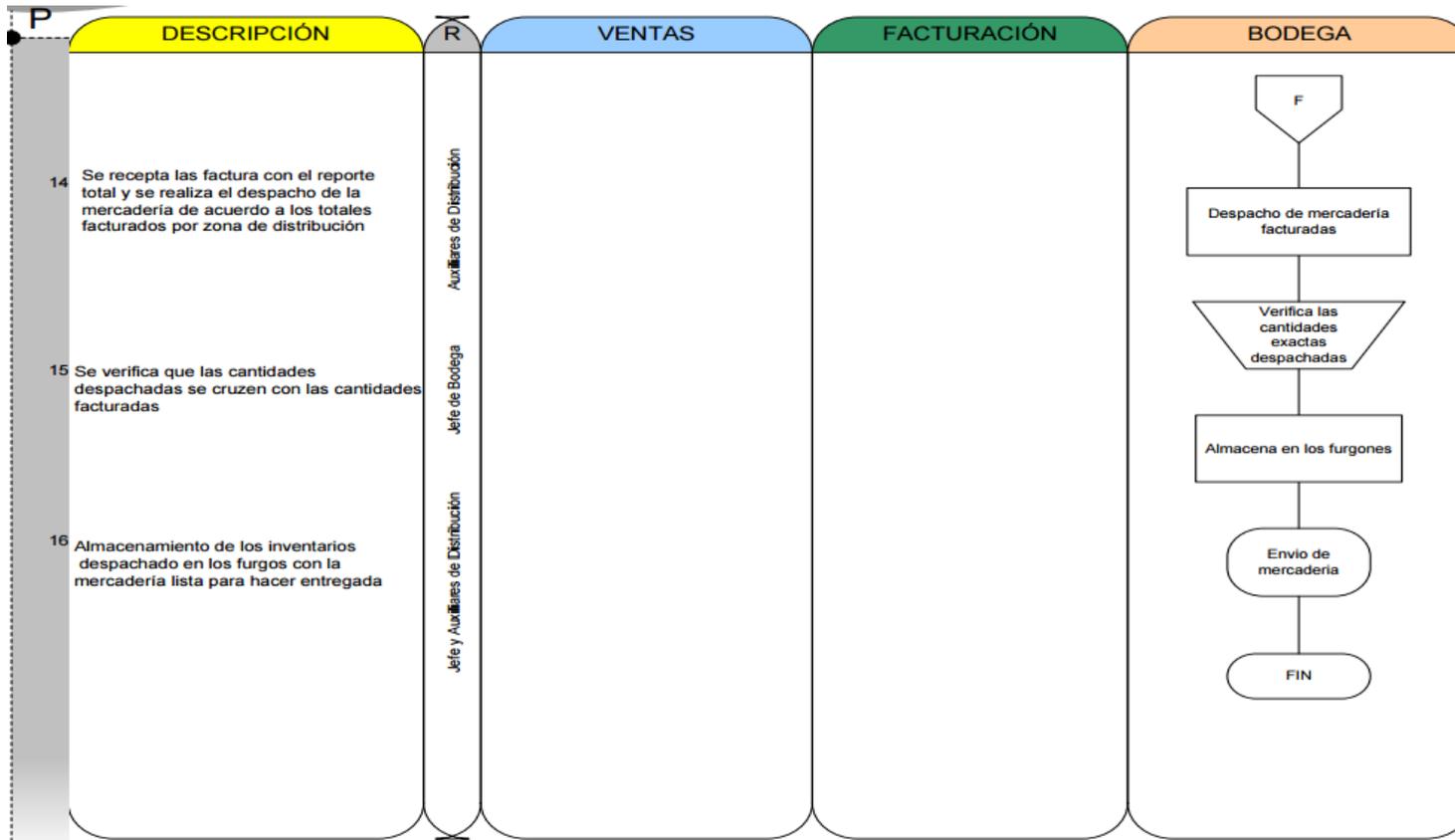
Al verificar los stock de inventarios y haya de existencia de bodegas se confirma la revisión de los datos del cliente y se realiza una facturación individual por cliente.



En el área de facturación se detalla la factura original y dos copias de la misma, esta se transmite los datos, y se emite un informe del total de las cantidades de productos facturados se realiza una copia y se envía la factura y el inventario por las zonas.



Al momento de la realización de la facturación total se disminuye del inventario y se verifica la correcta facturación en ser si se autoriza y se envía la facturación a bodega y se hace el inventario total.



Elaborado por: Elizabeth Moscoso

Mariana Echeverría

Dentro de la bodega se realiza el despacho de la mercadería facturada se verifica las cantidades exactas despachadas, se almacena para su entrega y se procede a enviar la mercadería hacia el cliente donde finaliza la actividad de venta con el nuevo proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización.
- El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.
- A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas.
- Así mismo, se identificó que existen falencias en los flujos de procesos que no solo causan retrasos y descoordinación, sino también pueden afectar la rentabilidad de la empresa.
- La instalación del sistema de facturación se implementará durante un periodo de seis meses, tiempo en el cual se desarrollarán actividades varias como traspaso y digitalización de la información, capacitaciones sobre el uso del sistema de control interno entre otros.

Recomendaciones

- Buscar las actualizaciones de los diferentes programas de facturación que ayuden a llevar el correcto control de las ventas de la empresa.
- Se recomienda la implementación de los nuevos flujos de procesos propuestos, con el propósito de optimizar el desarrollo de los mismos y mejorar el rendimiento interno en la empresa Estuardo Sánchez.
- Es recomendable presentar al personal de la empresa los cambios en las áreas de facturación y de cobranzas, de modo que éstos estén familiarizados con el sistema propuesto.
- Se recomienda realizar una evaluación posterior al primer semestre de la implementación del sistema para conocer los resultados obtenidos y aplicar los correctivos de ser necesario.

Bibliografía

- Alderete, B. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Santo Domingo: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Cariberg, C. (2013). *Análisis de los negocios*. México: Pearson Educación,.
- Federación Latinoamericana de Auditores Internos. (2010). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica*. Quito: Federación Latinoamericana de Auditores Internos.
- Fonseca, O. (2010). *Auditoría Gubernamental moderna*. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2010). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Primera Edición.
- Fonseca, O. (2012). *Sistema de control interno para organizaciones*. España: Oswaldo Fonseca.
- González, J. (2010). *Control y gestión del área comercial y de producción*. España: Netbiblo.
- Hacker, S. (2012). *El empresario*. San Francisco: Business Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. Monterrey: Pearson Educación.
- Maldonado, E. (2010). *Nuevos procesos de facturación y cobro*. Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Incorporated.
- Mello, E. (2012). *Metodología de las ciencias. Módulo IV*. Rio Cuarto: Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Noriega, E. (2010). *Metodología de la investigación*. España: Editorial Limusa.
- Romero, E. (2010). *Maitre*. España: Editorial Vértice.
- Sprender, C. (2010). *Investigación de operaciones en la ciencia administrativa*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.
- Téllez, B. (2010). *Auditoría: un enfoque práctico*. México: Cengage Learning Editores.

ANEXOS

ANEXO 1.

Entrevista #1



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL
PERSONAL**

- **¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?**

Este sistema se basa en una monotonía y poca actividad que hace realizar doble trabajo.

- **¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?**

De forma sincera considero que no, debido a que no existe una proporción de suficiente información.

- **¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?**

Si, al momento de realizar las declaraciones a la institución.

- **¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?**

La forma de verse afectada es en la desorganización, y el mal desglose del stock en bodega.

• **¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?**

Si, considero demasiado ya que a través de esta se podrá tener un mejor control de las ventas de mercaderías.

• **¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?**

SI, Sin embargo al no tener un sistema de facturación completo surgen series de inconvenientes.

• **¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para los temas de facturación?**

Sí, he escuchado aunque jamás haya realizado ninguna gestión en el mismo.

• **¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?**

Si, mencionando que se debe realizar una capacitación antes de implementarlo en la empresa.

Entrevista #2



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL
PERSONAL**

• ¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?

Se realiza de forma habitual, el sistema de facturación sin embargo existe complicaciones en su uso.

• ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?

Sí, pero existen actividades que complican el funcionamiento del sistema y en muchos de sus casos no se lo utiliza.

• ¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?

No, al parecer se desarrolla con normalidad en lo que respecta legal, sin embargo existen inconveniente en el proceso de facturación.

• ¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?

De mi punto de vista menciono que se podría ver afectado en las ventas ya que existiría falta de mercadería en stock.

• ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?

Si, ya es hora que se encargue de integrar un nuevo

sistema de facturación.

• **¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?**

Si, aunque existen complicaciones en el sistema pero se trata de solucionarlo y continuar con las actividades.

• **¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para los temas de facturación?**

Sí, tengo referencias que es un sistema confiable y eficiente.

• **¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?**

Por su puesto, considero apropiado que se implemente este sistema en la empresa.

Entrevista #3



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL
PERSONAL**

• ¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?

Se realiza de forma habitual, el sistema de facturación sin embargo existe complicaciones en su uso.

• ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?

Sí, pero existen actividades que complican el funcionamiento del sistema y en muchos de sus casos no se lo utiliza.

• ¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?

No, al parecer se desarrolla con normalidad en lo que respecta legal, sin embargo existen inconveniente en el proceso de facturación.

• ¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?

De mi punto de vista menciono que se podría ver afectado en las ventas ya que existiría falta de mercadería en stock.

• ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?

Sí, considero conveniente.

• **¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?**

Sí, aunque existen complicaciones en el sistema pero se trata de solucionarlo y continuar con las actividades.

• **¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para los temas de facturación?**

Sí, tengo referencias que es un sistema confiable y eficiente.

• **¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?**

Por su puesto, considero apropiado que se implemente este sistema en la empresa.

Entrevista #4



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL
PERSONAL**

• **¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?**

Se realiza de forma habitual, el sistema de facturación sin embargo existe complicaciones en su uso.

• **¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?**

Sí, pero existen actividades que complican el funcionamiento del sistema y en muchos de sus casos no se lo utiliza.

• **¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?**

No, al parecer se desarrolla con normalidad en lo que respecta legal, sin embargo existen inconveniente en el proceso de facturación.

• **¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?**

De mi punto de vista menciono que se podría ver afectado en las ventas ya que existiría falta de mercadería en stock.

• **¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?**

Si, ya es hora que se encargue de integrar un nuevo sistema de facturación.

• **¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?**

Si, aunque existen complicaciones en el sistema pero se trata de solucionarlo y continuar con las actividades.

• **¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para**

los temas de facturación?

Sí, tengo referencias que es un sistema confiable y eficiente.

• ¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?

Por su puesto, considero apropiado que se implemente este sistema en la empresa.

Entrevista #5



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ENCARGADO DEL RECLUTAMIENTO DEL
PERSONAL**

• ¿En qué se basa el sistema de facturación actual que aplica la empresa?

Se realiza de forma habitual, el sistema de facturación sin embargo existe complicaciones en su uso.

• ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?

Sí, pero existen actividades que complican el funcionamiento del sistema y en muchos de sus casos no se lo utiliza.

• ¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?

No, al parecer se desarrolla con normalidad en lo que respecta legal, sin embargo existen inconveniente en el proceso de facturación.

• ¿De qué manera podría verse afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?

De mi punto de vista menciono que se podría ver afectado en las ventas ya que existiría falta de mercadería en stock.

- **¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?**

Si, ya es hora que se encargue de integrar un nuevo sistema de facturación.

- **¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?**

Si, aunque existen complicaciones en el sistema pero se trata de solucionarlo y continuar con las actividades.

- **¿Ha escuchado sobre el uso del método MICIL para los temas de facturación?**

Sí, tengo referencias que es un sistema confiable y eficiente.

- **¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación bajo el método MICIL?**

Por su puesto, considero apropiado que se implemente este sistema en la empresa.