



**Universidad de Guayaquil**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Escuela de Contaduría Pública Autorizada**

**Tesis presentada como requisito para**

**Optar por el título de Contador Público Autorizado**

**Tema:**

**“Elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.”**

**Autores:**

**Erazo Lucas Jenniffer Lissette**

**Parra García Jean Carlos**

**Tutor:**

**Econ. Christian Cordero Nicolaide, MSC**

**Palabras claves:**

**CONTROL INTERNO, MANUAL, FACTURACIÓN Y COBRANZAS**

**Guayaquil, Septiembre 2018**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**  
**Unidad de Titulación**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>		
<b>TÍTULO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA</b>		
<b>AUTORES:</b> ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE PARRA GARCIA JEAN CARLOS	<b>TUTOR:</b> ECON. CHRISTIAN CORDERO NICOLAIDE, MSC	
	<b>REVISOR:</b> CPA. BÉLGICA NÁJERA NUÑEZ, MAE	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas	
<b>CARRERA:</b> Contaduría Pública Autorizada		
<b>GRADO OBTENIDO:</b> Contador Público Autorizado		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>Nº DE PÁGS.:</b>	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Auditoría		
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Control interno, Manual, Facturación y Cobranzas		
<p><b>RESUMEN:</b> El trabajo plantea la propuesta de Elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa ya que actualmente el área en mención presenta varias falencias como la ausencia de políticas que permitan organizar, controlar, dirigir y planificar los procesos. El objetivo es analizar que el control interno debe ser considerado como parte fundamental en la empresa, y mediante la elaboración de un manual establecer los procedimientos y políticas que marquen el camino para el cumplimiento de las metas establecidas. Además de ello, en el marco teórico se recopilará información sobre los pilares fundamentales de la investigación del proyecto, mediante la descripción de teorías y conceptos de control interno y auditoría. La metodología que será aplicada abarca el estudio cualitativo y cuantitativo, así mismo se combinarán tres tipos de investigación: descriptivo, exploratorio y explicativo, tomando en consideración a la población en estudio que equivale a 7 colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa. Con esta investigación se plantea fortalecer y estructurar la gestión realizada en el departamento de facturación y cobranzas, y lograr un cambio positivo mediante el diseño y uso del manual que aporta beneficios de control interno para la empresa.</p>		
<b>Nº DE REGISTRO:</b>	<b>Nº DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL:</b>		
<b>ADJUNTO PDF</b>	<b>SI ( x )</b>	<b>NO ( )</b>
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b> ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE PARRA GARCIA JEAN CARLOS	<b>Teléfono:</b> 0962787034 0994475061	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:Jenniffer_1993@outlook.es">Jenniffer_1993@outlook.es</a> <a href="mailto:Jcparragarcia@outlook.com">Jcparragarcia@outlook.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> secretaria de la Facultad	
	<b>Teléfono:</b> 2848487 Ext. 123	



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**  
**Unidad de Titulación**



Guayaquil, 17 de Agosto del 2018

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. Comercial.**

**Leonor Morales Gallegos, MSC**

**Directora de Carrera**

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **Elaboración de un Manual de Control Interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa**, de los estudiantes **Eraza Lucas Jenniffer Lissette** e **Parra García Jean Carlos**, indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- ✓ El trabajo es el resultado de una investigación.
- ✓ Los estudiantes demuestran conocimiento profesional integral.
- ✓ El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- ✓ El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

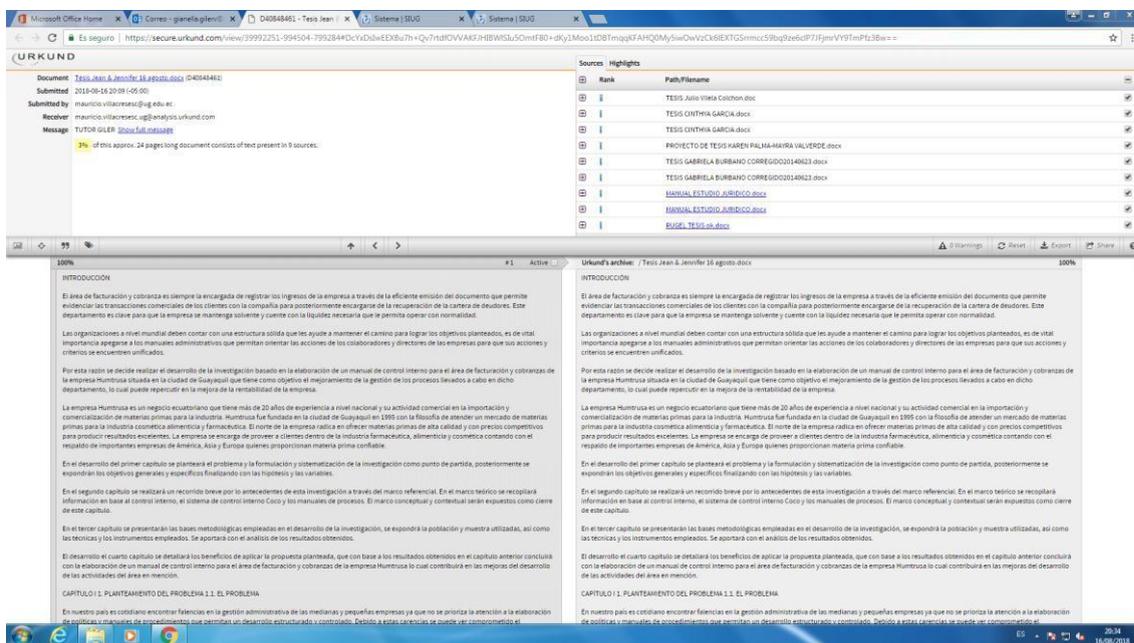
Atentamente,

-----  
ECON. CHRISTIAN CORDERO NICOLAIDE, MSC  
C.I. 0910341981

## CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **ECON. Christian Cordero Nicolaide**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Eraza Lucas Jennifer Lissette** con C.I. 0929374361 e **Parra García Jean Carlos** con C.I. 0951555168, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

Se informa que el trabajo de titulación: “**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA**”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND quedando el 3% de coincidencia.



-----  
ECON. Christian Cordero Nicolaide, MSC

C.I. N.º. 0910341981



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**  
**Unidad de Titulación**

---



**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL  
USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS**

Yo, ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE con C.I. N°. 0929374361 y PARRA GARCÍA JEAN CARLOS con C.I. N°.0951555168, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

-----  
ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE

C.I. N°. 0929374361

-----  
PARRA GARCÍA JEAN CARLOS

C.I. N°. 0951555168

\* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

## DEDICATORIA

Este trabajo principalmente se lo dedico a Dios por haberme dado la vida, por darme la fortaleza y sabiduría para continuar con mis metas cuando he querido desmayar, por permitirme llegar a este punto tan especial en mi vida como lo es la culminación de mi carrera universitaria. A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su infinito amor, su apoyo en todo momento, por sus valores, por sus consejos, por la motivación constante que ha permitido ser una persona de bien. A mi tía Gladys Erazo Solórzano a quien quiero como una madre a pesar de nuestra distancia física siento que estás conmigo siempre y este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi hermano y familiares en general por todo el apoyo que me brindaron a lo largo de todo este camino.

Jennifer Lissette Erazo Lucas

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por haberme permitido concluir con mi carrera universitaria y por bendecirme en cada paso que doy, él me brinda la sabiduría y la fortaleza necesarias para cumplir mis metas. A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, dándome ejemplo de superación y entrega día a día, y enseñándome que siempre hay que luchar por lo que se quiere obtener. Gracias a ellos soy lo que soy, una persona con valores y principios que se esfuerza para conseguir lo que se propone. A mis hermanos y demás familia en general por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Jean Carlos Parra García

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo el camino y darme fuerzas para poder superar cada obstáculo y dificultades a lo largo de mi vida. A mi madre Ana Lucas Lino que sin duda alguna con ella me gane la lotería siempre estuvo conmigo, es mi mejor ejemplo de esfuerzo y perseverancia gracias a su confianza y su apoyo incondicional a lo largo de este camino que no ha sido fácil, pero he podido culminar con esta etapa de mi vida. A la Universidad de Guayaquil por las enseñanzas brindadas y por darme la oportunidad de irme formando como una profesional en el campo de la Contaduría, por las amistades que logre hacer en el transcurso de mi vida universitaria, fue un camino largo lleno de momentos buenos y malos, doy gracias a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente a lograr este proyecto.

Jennifer Lissette Erazo Lucas

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme día a día y guiarme por la senda del buen camino. A mis padres que me han brindado su apoyo incondicional en todo momento.

A la universidad de Guayaquil por sus enseñanzas impartidas y por las amistades que pude lograr en el transcurso de mi carrera universitaria. Fueron muchos años llenos de aprendizaje donde pude conocer profesores que me ayudaron a crecer como profesional. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, gracias a sus aportes, su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta ha sido menos. Les agradezco mucho y hago presente mi afecto hacia ustedes.

Jean Carlos Parra García

## ÍNDICE GENERAL

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN .....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	III
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD .....	IV
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
AGRADECIMIENTO .....	IX
AGRADECIMIENTO .....	X
ÍNDICE GENERAL .....	XI
ÍNDICE DE TABLAS .....	XVI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XVII
RESUMEN .....	I
ABSTRACT .....	I
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. EL PROBLEMA .....	3
1.2. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.2.1. Formulación del problema .....	6

1.2.2. Sistematización del problema de investigación.....	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.4.1. Justificación Teórica .....	7
1.4.2. Justificación Metodológica .....	8
1.4.3. Justificación Práctica .....	8
1.5. DELIMITACIÓN .....	8
1.6. HIPÓTESIS.....	9
Variable Independiente.....	9
1.6.1. Variable Dependiente .....	9
1.6.2. Operacionalización de las variables.....	10
CAPÍTULO II .....	12
2. MARCO REFERENCIAL.....	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
2.2. MARCO TEÓRICO .....	15
2.2.1. Control Interno .....	15
2.2.1.1. Definición.....	15
2.2.1.2. Antecedentes y Evolución del Control Interno .....	17
2.2.1.3. Importancia del Control Interno .....	19

2.2.1.4. Componentes del Control Interno .....	20
2.2.1.5. Tipos de Control Interno .....	21
2.2.2. Modelo de control interno Coco .....	25
2.2.2.1. Definición .....	25
2.2.2.2. Antecedentes.....	26
2.2.2.3. Características.....	27
2.2.2.4. Objetivo.....	29
2.2.2.5. Criterios modelo de control interno Coco.....	29
2.2.3. Manual de procedimientos .....	31
2.2.3.1. Definición.....	31
2.2.3.2. Importancia.....	33
2.2.3.3. Objetivos .....	34
2.2.3.4. Clasificación de los manuales .....	35
2.2.3.4.1. Por su naturaleza o área de aplicación .....	35
2.2.3.4.2. Por su naturaleza contenido.....	36
2.2.3.5. Contenido del Manual de Procedimientos .....	36
2.2.3.6. Consideraciones para el diseño de Manual de Procedimientos.....	37
2.2.3.7. Diagramas de Flujo .....	38
2.3. Marco Contextual.....	40
2.3.1. Antecedentes .....	40
2.3.2. Visión.....	40

2.3.3. Misión .....	40
2.3.4. Valores institucionales .....	41
2.3.5. Ubicación .....	41
2.3.6. Organigrama.....	43
2.4. Marco conceptual .....	44
2.5. Marco legal .....	45
CAPÍTULO III.....	47
3. MARCO METODOLÓGICO .....	47
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.4.1. Encuesta .....	49
3.4.2. Cuestionario .....	50
3.5. Análisis de Resultados .....	52
3.6. Conclusiones .....	62
CAPÍTULO IV.....	63
4. PROPUESTA.....	63
4.1. Tema .....	63
4.2. Introducción .....	63
4.3. Antecedentes de la propuesta.....	63

4.4. Objetivos de la propuesta.....	64
4.4.1. Objetivo general .....	64
4.4.2. Objetivo específico .....	64
4.5. Justificación de la propuesta .....	65
4.6. Manual de control interno del área de facturación y cobranzas de Humtrusa .....	66
Conclusiones y Recomendaciones .....	101
Conclusiones .....	101
Recomendaciones.....	102
Referencias.....	103
Apéndices .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de las variables.....	11
Tabla 2.Criterios del modelo de control interno Coco .....	30
Tabla 3.Objetivos organizaciones del modelo de control interno Coco.....	31
Tabla 4.Interrogantes a considerar en la elaboración de un manual de procedimientos .	37
Tabla 5. Simbología del diseño del diagrama de flujo .....	39
Tabla 6.Cronograma de Encuestas .....	50
Tabla 7.Cuestionario aplicado al área de facturación y cobranzas de la empresa	
Humtrusa.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas .....	6
Figura 2. Ubicación de la empresa Humtrusa.....	9
Figura 3. Aportes relevantes de la AICPA entorno al control interno .....	18
Figura 4. Componentes entorno al control interno .....	20
Figura 5. Componentes entorno al control interno .....	23
Figura 6. Características del control interno.....	28
Figura 7. Exteriores de la ubicación de la empresa Humtrusa.....	42
Figura 8. Diagrama organizacional de Humtrusa .....	43
Figura 9. Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	52
Figura 10. Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	53
Figura 11. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	54
Figura 12. Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	55
Figura 13. Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	56
Figura 14. Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	57
Figura 15: Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	58
Figura 16. Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	59

Figura 17.Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	60
Figura 18.Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.....	61



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**  
**Unidad de Titulación**

---



**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL  
ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA”**

**Autores:** ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE  
PARRA GARCÍA JEAN CARLOS

**Tutor:** ECON. CHRISTIAN CORDERO NICOLAIDE, MSC

**RESUMEN**

El presente trabajo plantea la propuesta de Elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa ya que actualmente el área en mención presenta varias falencias como la ausencia de políticas que permitan organizar, controlar, dirigir y planificar los procesos.

El objetivo es analizar que el control interno debe ser considerado como parte fundamental en la empresa, y mediante la elaboración de un manual establecer los procedimientos y políticas que marquen el camino para el cumplimiento de las metas establecidas. Además de ello, en el marco teórico se recopilará información sobre los pilares fundamentales de la investigación del proyecto, mediante la descripción de teorías y conceptos de sistema de control interno y auditoría.

La metodología que será aplicada abarca el estudio cualitativo y cuantitativo, así mismo se combinarán tres tipos de investigación: descriptivo, exploratorio y explicativo, tomando en consideración a la población en estudio que equivale a 7 colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

Con esta investigación se plantea fortalecer y estructurar la gestión realizada en el departamento de facturación y cobranzas, y lograr un cambio positivo mediante el diseño y uso del manual que aporta beneficios de control interno para la empresa.

Palabras claves: Control interno, Manual, Facturación y Cobranzas



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**  
**Unidad de Titulación**

---



**“ELABORATION OF AN INTERNAL CONTROL MANUAL FOR THE  
BILLING AND COLLECTION AREA TO THE HUMTRUSA COMPANY”**

**Authors:** ERAZO LUCAS JENNIFFER LISSETTE  
PARRA GARCÍA JEAN CARLOS

**Advisor:** ECON. CHRISTIAN CORDERO NICOLAIDE, MSC

**ABSTRACT**

The present work proposes the elaboration of an internal control manual for the billing and collection area of Humtrusa Company, since the area in question currently has several shortcomings such as the absence of policies to organize, control, direct and plan processes.

The objective is to analyze that internal control must be considered as a fundamental part of the company, and through the preparation of a manual, establish the procedures and policies that mark the way for the fulfillment of the established goals. In addition, in the theoretical framework information will be collected on the fundamental pillars of the project's research, by means of the description of theories and concepts of internal control system and audit.

The methodology that will be applied includes the qualitative and quantitative study, as well as three types of research will be combined: descriptive, exploratory and explanatory, taking into consideration the population under study that is equivalent to 7 employees of the billing and collection area of Humtrusa Company

This research aims to strengthen and structure the management carried out in the billing and collections department, and achieves a positive change through the design and use of the manual that provides internal control benefits for the Company.

**Keywords:** Internal control, Manual, Billing and Collection.

## INTRODUCCIÓN

El área de facturación y cobranza es siempre la encargada de registrar los ingresos de la empresa a través de la eficiente emisión del documento que permite evidenciar las transacciones comerciales de los clientes con la compañía para posteriormente encargarse de la recuperación de la cartera de deudores. Este departamento es clave para que la empresa se mantenga solvente y cuente con la liquidez necesaria que le permita operar con normalidad.

Las organizaciones a nivel mundial deben contar con una estructura sólida que les ayude a mantener el camino para lograr los objetivos planteados, es de vital importancia apegarse a los manuales administrativos que permitan orientar las acciones de los colaboradores y directores de las empresas para que sus acciones y criterios se encuentren unificados.

Por esta razón se decide realizar el desarrollo de la investigación basado en la elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa situada en la ciudad de Guayaquil que tiene como objetivo el mejoramiento de la gestión de los procesos llevados a cabo en dicho departamento, lo cual puede repercutir en la mejora de la rentabilidad de la empresa.

La empresa Humtrusa es un negocio ecuatoriano que tiene más de 20 años de experiencia a nivel nacional y su actividad comercial en la importación y comercialización de materias primas para la industria. Humtrusa fue fundada en la ciudad de Guayaquil en 1995 con la filosofía de atender un mercado de materias primas para la industria cosmética alimenticia y farmacéutica. El norte de la empresa radica en ofrecer materias primas de alta calidad y con precios competitivos para producir

resultados excelentes. La empresa se encarga de proveer a clientes dentro de la industria farmacéutica, alimenticia y cosmética contando con el respaldo de importantes empresas de América, Asia y Europa quienes proporcionan materia prima confiable.

En el desarrollo del primer capítulo se planteará el problema y la formulación y sistematización de la investigación como punto de partida, posteriormente se expondrán los objetivos generales y específicos finalizando con las hipótesis y las variables.

En el segundo capítulo se realizará un recorrido breve por lo antecedentes de esta investigación a través del marco referencial. En el marco teórico se recopilará información en base al control interno, el sistema de control interno Coco y los manuales de procesos. El marco conceptual y contextual serán expuestos como cierre de este capítulo.

En el tercer capítulo se presentarán las bases metodológicas empleadas en el desarrollo de la investigación, se expondrá la población y muestra utilizadas, así como las técnicas y los instrumentos empleados. Se aportará con el análisis de los resultados obtenidos.

El desarrollo el cuarto capítulo se detallará los beneficios de aplicar la propuesta planteada, que con base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior concluirá con la elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa lo cual contribuirá en las mejoras del desarrollo de las actividades del área en mención.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. EL PROBLEMA**

Actualmente las empresas a nivel mundial se organizan mediante la aplicación de procesos y nace la necesidad de controlar cada uno de ellos para así asegurar que se desarrollen eficientemente por lo que es importante el control interno aplicado a través de los manuales de procedimientos puesto que son guías operativas para las actividades que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

En nuestro país es cotidiano encontrar falencias en la gestión administrativa de las medianas y pequeñas empresas ya que no se prioriza la atención a la elaboración de políticas y manuales de procedimientos que permitan un desarrollo estructurado y controlado. Debido a estas carencias se puede ver comprometido el crecimiento de las empresas.

En el último informe publicado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo) respecto a la actualización del Directorio de Empresas, en 2016 se registraron 843.745 empresas. La publicación indica que el 90,5% son microempresas; el 7,5% corresponde a las pequeñas empresas. La provincia de Pichincha fue la que concentró el mayor volumen en ventas 44,8% seguido de Guayas con 32,6%, Azuay con el 5,1%, Manabí con 3,3% y el Oro 3,0%

La provincia de Guayas concentra el 32.6% de las empresas a nivel nacional, colocándose como la segunda potencia comercial, por lo cual es probable que en esta provincia exista una gran cantidad de empresas con mala o nula gestión administrativa comprometiendo los procesos del área de facturación y cobranzas.

Según Cash (1956) indica: “Ninguna empresa puede tener éxito sin estar debidamente organizada”. La empresa Humtrusa situada en la ciudad de Guayaquil y establecida desde 1995, se encuentra dedicada a la venta de materia prima para la industria alimenticia, cosmética, farmacéutica y pinturas a nivel nacional. Desde sus inicios, su fundador Iván Trujillo, consideró que una de las prioridades era asegurar el buen manejo financiero y administrativo de la empresa. Durante los 23 años que Humtrusa ha mantenido su actividad comercial, la empresa ha podido experimentar crecimiento. Frente a estos cambios no se consideró el rediseño o creación de un manual de procedimientos para áreas claves de la empresa.

El recurso más importante dentro de la empresa son sus colaboradores, las personas que actualmente se encuentran laborando en el área de facturación y cobranza presentan varias falencias en la ejecución de las funciones además de la ausencia de políticas que permitan la planeación, organización, la dirección y el control de los procesos que se llevan a cabo. En el área no se evidencia la distribución de actividades, ni la clara delegación de responsabilidad a cada persona. Los objetivos y tareas que se encomiendan no tienen un marco de responsabilidad delineado y en ocasiones el trabajo suele duplicarse por lo que no se cumplen los plazos establecidos para la entrega de tareas.

Establecer jerarquías que permitan la clara comprensión de los niveles de responsabilidad es una característica de la buena administración pero este uno de los problemas evidentes que presenta el área de facturación y cobranzas de Humtrusa ya que en ocasiones el dueño de la empresa con la finalidad de aportar positivamente en las gestiones realizadas toma decisiones y asigna tareas a los colaboradores del

departamento, lo que merma la autoridad y la responsabilidad del jefe de área y a su vez puede afectar en el esquema de la gestión que se estaba llevando a cabo.

Lo anteriormente mencionado genera dificultad en la recuperación de los créditos otorgados a los clientes y esto a su vez repercute de forma importante dentro de los planes de la empresa puesto que compromete la capacidad en el cumplimiento de los pagos y los compromisos previamente acordados. De continuar la forma actual en que se maneja el área de facturación y cobranzas donde no se aplican políticas ni lineamientos podría llegar a incidir directamente en la rentabilidad de la empresa ocasionando la disminución de la misma y a su vez generando la pérdida de clientes y el valor que ha logrado conseguir.

Drucker (1954) afirma “La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso” (pág. 44). Mediante la creación de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa se pretende cambiar la situación actual puesto que se proporcionaría una herramienta de soporte que establezca claramente los objetivos, políticas, normas y procedimientos para lograr una eficiente administración.

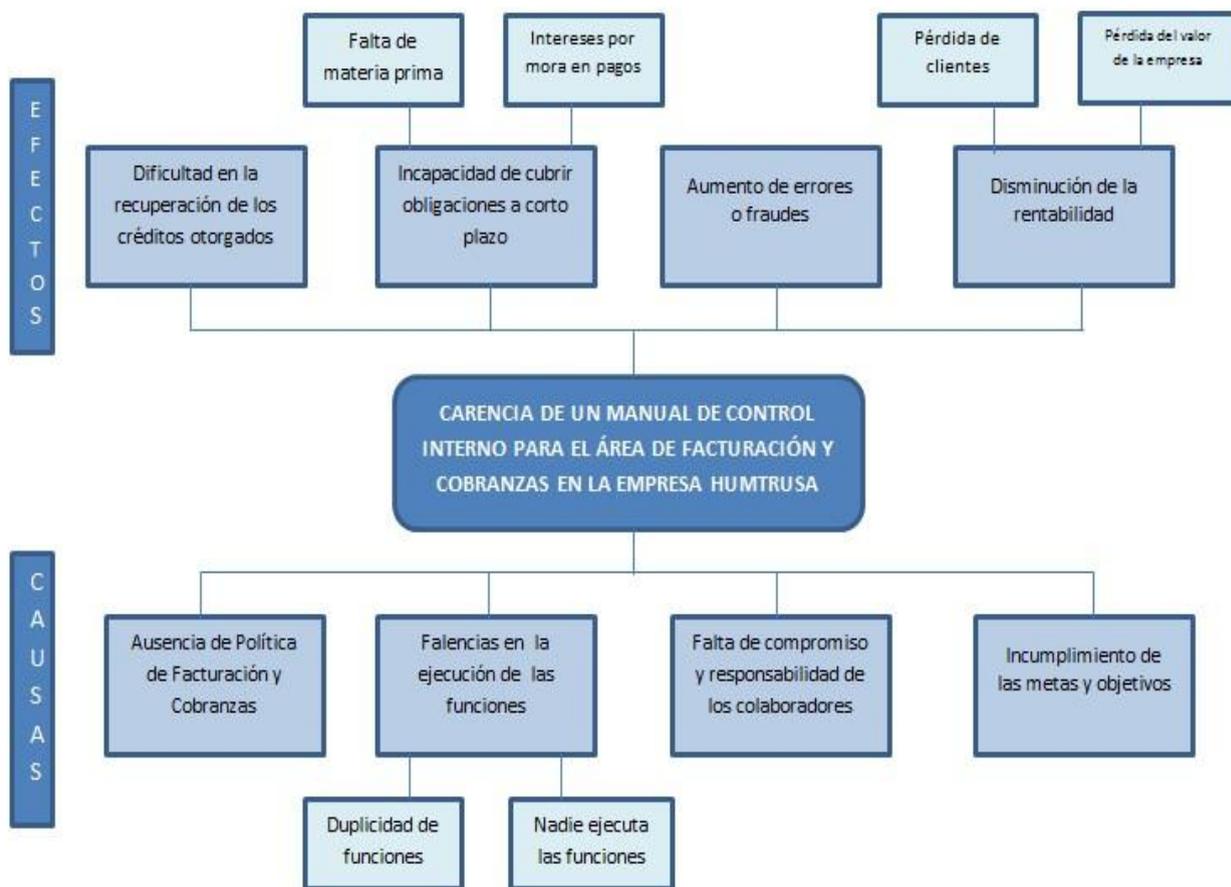


Figura 1. Árbol de problemas

## 1.2. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Formulación del problema

¿Cómo la falta de un manual de control interno afecta la gestión del área de facturación y cobranza de Humtrusa?

### 1.2.2. Sistematización del problema de investigación

¿Cuáles son las falencias en la gestión que actualmente realiza el área de facturación y cobranza de Humtrusa?

¿Cuáles son las medidas correctivas que pueden aplicarse al área de facturación y cobranza de Humtrusa?

¿Cómo estructurar un manual de control eficiente para el área de facturación y cobranzas de Humtrusa?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Mejorar la gestión de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa situada en la ciudad de Guayaquil mediante la elaboración de un manual de control interno.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las falencias en la gestión que actualmente realiza el área de facturación y cobranza de Humtrusa.
- Analizar y diseñar de medidas correctivas que pueden aplicarse al área de facturación y cobranza de Humtrusa.
- Estructurar un manual de control eficiente para el área de facturación y cobranzas de Humtrusa.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

Esta investigación tiene como finalidad mejorar la gestión que actualmente maneja el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa a través de la implementación de un manual de control interno y considerando el modelo de control Cocio. El mismo servirá como una guía en los procesos que deben implementarse con la finalidad de contar con una gestión efectiva.

La clara identificación de las falencias que existen en el área de facturación y cobranzas de la empresa será el punto de partida de la investigación y a través de la auditoría administrativa se podrán desarrollar las medidas correctivas que permitan mejorar la gestión.

#### **1.4.2. Justificación Metodológica**

El trabajo investigativo requiere del uso de herramientas cualitativas que nos permitan conocer la situación actual e identificar las falencias dentro del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa, para esto nos apoyaremos con la técnica de observación utilizando la investigación descriptiva. Se ejecutarán entrevistas y encuestas al personal que en el área de estudio.

#### **1.4.3. Justificación Práctica**

La elaboración de este trabajo tiene como objetivo mejorar de forma significativa la gestión que actualmente ejecuta el área de facturación y cobranza de la empresa Humtrusa, a la vez se espera demostrar la importancia de contar con Manuales de control interno que ayuden al desarrollo óptimo de las actividades dentro de las empresas. La elaboración e implementación de los manuales de control en todos los sectores empresariales debe considerarse como una actividad prioritaria en nuestro país.

### **1.5. DELIMITACIÓN**

El trabajo de investigación se llevará a cabo en el área de facturación y cobranza de la empresa Humtrusa situada en el norte de la ciudad de Guayaquil. Se considerará información correspondiente al último semestre del año 2017 y al primer semestre del año 2018.

Los colaboradores que laboran en el área de facturación y cobranzas de la empresa serán considerados para la recopilación de datos y desarrollo de entrevistas.

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Provincia:</b>	Guayas
<b>Cantón:</b>	Guayaquil
<b>Sector:</b>	Norte
<b>Área:</b>	Administración de Empresas.
<b>Campo Aspecto:</b>	Control Interno del área de facturación y cobranzas
<b>Tiempo:</b>	2018



*Figura 2. Ubicación de la empresa Humtrusa*

## 1.6. HIPÓTESIS

La elaboración de un manual de control interno logrará mejorar la gestión del área de cobranzas y facturación de la empresa Humtrusa.

### Variable Independiente

Elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas

#### 1.6.1. Variable Dependiente

Mejorar la gestión del área de facturación y cobranzas

### **1.6.2. Operacionalización de las variables**

Se presenta a continuación la definición conceptual, la definición operativa y las dimensiones de las variables, así como también los indicadores que serán utilizados, las preguntas o ítems junto con los instrumentos y técnicas que se emplearán.

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operativa</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems o preguntas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Técnicas</b>
Elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas	Se realiza el diseño de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas con la finalidad de establecer lineamientos que permitan realizar la gestión de manera adecuada	Se desarrollarán las siguientes acciones: - Identificar las falencias en la gestión que actualmente realiza el área de facturación y cobranza de Humtrusa. - Analizar y diseñar de medidas correctivas que pueden aplicarse al área de facturación y cobranza de Humtrusa. - Estructurar un manual de control eficiente para el área de facturación y cobranzas de Humtrusa.	Implementación de gestiones de control	Gestión y Financieros	Gestiones para implementación de control:	Cuestionario	Entrevistas
Mejorar la gestión del área de facturación y cobranzas	Se implementará el manual de control de interno para el área de facturación y cobranzas con la finalidad de mejorar la gestión que actualmente se realiza en el departamento.	Se propone la medición periódica de los colaboradores que laboran en el departamento de facturación y cobranza a través evaluaciones de desempeño enfocada en tener resultados sobre su productividad y cumplimiento.	Desempeño de los colaboradores del área de facturación y cobranzas	Efectividad y cumplimiento de los procesos	Mejoramiento de los procesos	Cuestionario	Entrevistas

Nota: El análisis de la Operacionalización de las variables se ejecuta con la finalidad de detallar de forma clara las funciones de cada variable.

*Tabla 1. Operacionalización de las variables*

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Herrera (2014), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil” determina en su objetivo general la evaluación de los controles internos que se implementan en los procesos de una empresa de la ciudad de Guayaquil, la misma que está dedicada a la compra y venta de insumos médicos, con la finalidad de evitar riesgos a través de la detección y corrección de las falencias en los controles que se presentan dentro del departamento de crédito y cobranzas.

A través del trabajo en mención se llega a la conclusión que el control interno es parte fundamental dentro del trabajo que deben llevar las organizaciones que permitan alcanzar el logro de sus metas y objetivos. La evaluación de políticas y procedimientos de manera periódica permiten a la administración identificar los riesgos que pueden llegar a afectar en la ejecución de los procesos. Se relaciona con la presente investigación en lo referente al análisis de las prácticas que actualmente se llevan dentro del departamento de facturación y cobranzas a fin de identificar las falencias y riesgos que se generan, por lo que se tomará como antecedente y aporte del trabajo investigativo.

Según Iñiga y Riascos (2012) en su trabajo titulado “Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa Occinvert S.A. con nombre comercial “Platinum”, para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión”. Este documento mantiene como objetivo

general la evaluación del control actual que la empresa Occinvert S.A. gestiona a través del departamento de cobranzas y ventas debido a que se generan errores recurrentes. A través de un prototipo de control se espera la mejora en el proceso de ventas y cobranzas. Se relaciona con la presente investigación ya que actualmente no se manejan políticas internas en el área de facturación y cobranzas que ayuden a mejorar el desarrollo de los procesos

Según Oleas y Garófalo (2014) en su investigación titulada “Estrategias financieras para la aplicación de los procesos de recuperación de cartera de crédito en la cooperativa Guaranda Ltda. Agencia Caluma”, mantiene como objetivo principal el desarrollo estrategias financieras para la ejecución de procesos de recuperación de Cartera de crédito en la Cooperativa Guaranda Ltda.

Se concluye que la Cooperativa Guaranda Ltda. Agencia Caluma, utilizó estándares de calidad y mejoramiento continuo, que permitieron aplicar de forma correcta los procesos en su objetivo de recuperación de la cartera vencida, lo que afecta de forma directa la solvencia y liquidez. Así mismo la circulación del capital, afectando la colocación de nuevos créditos. Se relaciona con la presente investigación ya que una vez que se hayan identificado y realizado las falencias dentro del área de facturación y cobranzas se pretende realizar la elaboración de un manual que proporcione las estrategias que deberán implementarse con la finalidad que los procesos dentro del área se desarrollen y ejecuten de forma directa.

Según Portilla y Ríos (2012) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de controles internos en la empresa Sabijoux S.A. en la ciudad de Guayaquil”, indica como objetivo general, mejorar el desempeño dentro del departamento de crédito y cobranza de la empresa Sabijoux S.A. de la ciudad de Guayaquil mediante la implementación de un sistema de control

para la empresa. Llegó a la conclusión que la empresa no cuenta un reglamento interno lo cual hace pensar que los colaboradores están cumpliendo con sus obligaciones de manera eficaz sin medir el nivel de pérdida de los activos de la empresa.

Se relaciona con la presente investigación debido a que la empresa tiene las mismas debilidades en el área de crédito y cobranza, se requiere satisfacer el requerimiento de los clientes y así ser más competitiva dentro del mercado mediante otorgamiento correcto de crédito y buena atención. Se implementan y desarrollan políticas de crédito que brinden soporte en la estructuración en cada área y se elabora un manual de funciones y procedimientos para que mejoren el control dentro de la empresa.

Según Guzmán y Pintado (2012) en el trabajo de investigación titulado “Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana” plantea como objetivo general elaborar un manual de control interno administrativo y contable, que permita alcanzar mayor efectividad en las actividades que se ejecutan en el área de contabilidad de la universidad. También se propone implementar medidas de sistemas de revisión y supervisión, así como de verificación, evaluación y aprobación para el correcto desempeño de las gestiones que se van a realizar.

Se llegó a la conclusión de implementar medidas que permitan proteger los activos e inversiones de la entidad para la cual necesario el adecuado sistema de procedimiento de información y datos. Enfocada a una herramienta de control administrativo que ayude a gestionar de forma adecuada las operaciones financieras dentro de la institución.

Se relaciona con la presente investigación, puesto que implementaron manuales de control interno y manuales de procedimientos administrativos, esto permitirá determinar la

responsabilidad de cada colaborador dentro de la empresa, ayudará en la delegación de funciones durante la cotidianidad de sus tareas, a la vez se logrará proteger los recursos de la organización a través de una buena administración que evite riesgos potenciales y reales.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Control Interno**

#### **2.2.1.1. Definición.**

E. Fowler Newton (1976) indica que "puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

Es el conjunto de actividades, acciones, políticas, normas, métodos y procedimientos que desarrollan autoridades y los colaboradores teniendo objetivo prevenir posibles riesgos que puedan afectar a la empresa. Busca proporcionar seguridad razonable, no absoluta, de que se vayan cumpliendo los objetivos y metas que se ha trazado la organización de acuerdo a sus parámetros establecidos.

Según Holmes (1994):

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Estas acciones se hallan incorporadas a la

infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. (pág. 9)

El control interno aporta a que una empresa logre sus objetivos y aporta al control de los recursos. Varios son los beneficios que se pueden obtener mediante la implementación del de control interno considerando sus componentes y sus enfoques. Actualmente las empresas buscan la forma de llevar un control, políticas y procedimientos que les ayude a cumplir con los objetivos propuestos.

Según Root (2000)

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (pág. 68)

El Control Interno juega un rol decisivo, puesto que es un proceso que no se encarga únicamente de detectar y aplicar medidas, también estudia qué elementos generan la falta de control. Por lo cual la comprensión de los beneficios de implementar controles puede aportar de forma positiva a cualquier empresa.

Según Estupiñán (2006)

Control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (págs. 2-3)

### **2.2.1.2. Antecedentes y Evolución del Control Interno**

El ser humano desde épocas primitivas ha establecido el uso de herramientas de control, fue así como surgieron los números debido a la necesidad de controlar sus pertenencias, ganados, cosechas etc.

En los pueblos de Oriente como Siria, Egipto, entre otros, se ejecutaba la Contabilidad de partida simple. Los libros de Contabilidad aparecen en la Edad media con la finalidad de controlar los negocios que se realizaban. En 1494 en Venecia Lucas di Borgo, fue el primero en escribir un libro sobre la partida doble contable. Durante la revolución industrial, aparece la necesidad de mantener control sobre las operaciones, ya que por su magnitud estas eran realizadas por máquinas que manejaban varias personas.

Se cree que el origen del Control Interno, aparece con la partida doble, que es una de las formas de control de los negocios. A finales del siglo XIX los hombres que manejaban el comercio se preocupan por desarrollar e implementar sistemas adecuados y así precautelar sus intereses.

El control interno ha existido desde la antigüedad y siempre se ha asociado a la delegación de funciones, al mantenimiento de registros junto con la supervisión y rendición de cuentas para de esta forma evitar fraudes o detectar errores en la gestión. La referencia más antigua del concepto de Control Interno o Internal check, la realiza L.R. Dicksee en 1905 quien indica que un apropiado sistema de comprobación elimina la necesidad frecuente de auditoria detallada.

El termino control interno acuñado por los profesionales contables y auditores en los Estados Unidos durante la década de los años 1940. Durante la década de los 80 se empezaron a

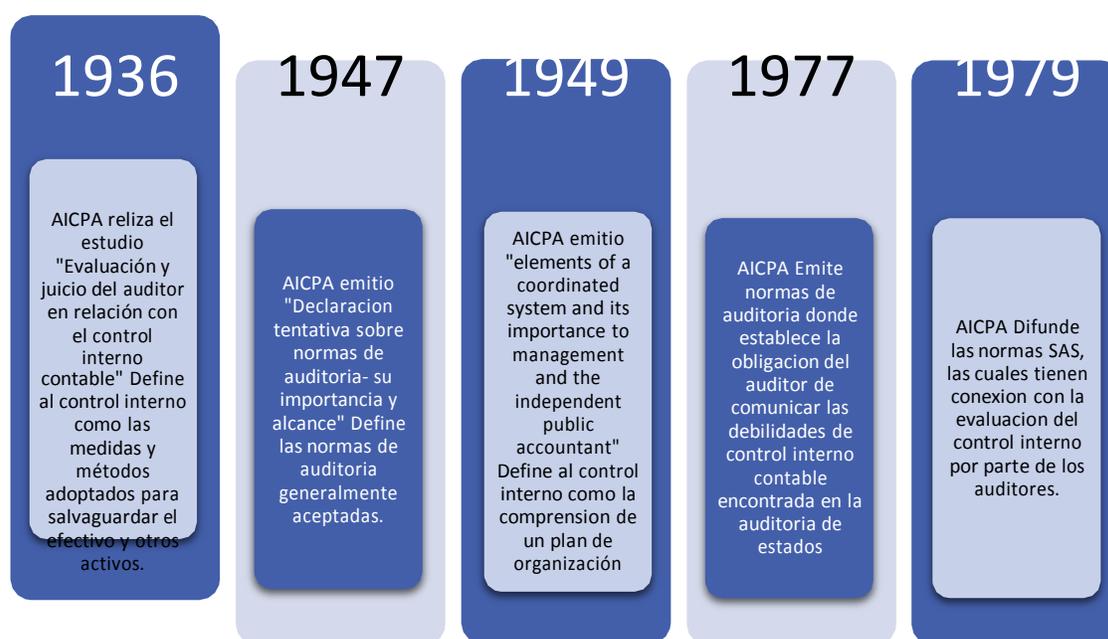
ejecutar acciones en varios de los países desarrollados con la finalidad de proporcionar respuesta a las inquietudes existentes sobre los diferentes conceptos, interpretaciones y definiciones que se establecían para el control interno.

Según Fonseca (2011):

Los medios para vigilar la corrección de las operaciones financieras en las compañías, emergieron espontáneamente en la sociedad post-industrial. Una de las primeras herramientas que servía para dicho cometido, sería el control interno desarrollado en la primera mitad del siglo XX. En adelante, este concepto sería aplicado por los contadores independientes para el examen de los estados financieros de las compañías. (pág. 12)

En los últimos años el control interno ha estado ganando mayor relevancia en los diferentes países, debido a los numerosos problemas que se producen en las empresas por la mala gestión.

La organización American Institute of CPAs (AICPA) que en su traducción es Instituto Americano de contadores públicos se encarga de proporcionar de manera formal los primeros conceptos sobre el control interno. A continuación, los aportes más importantes de AICPA:



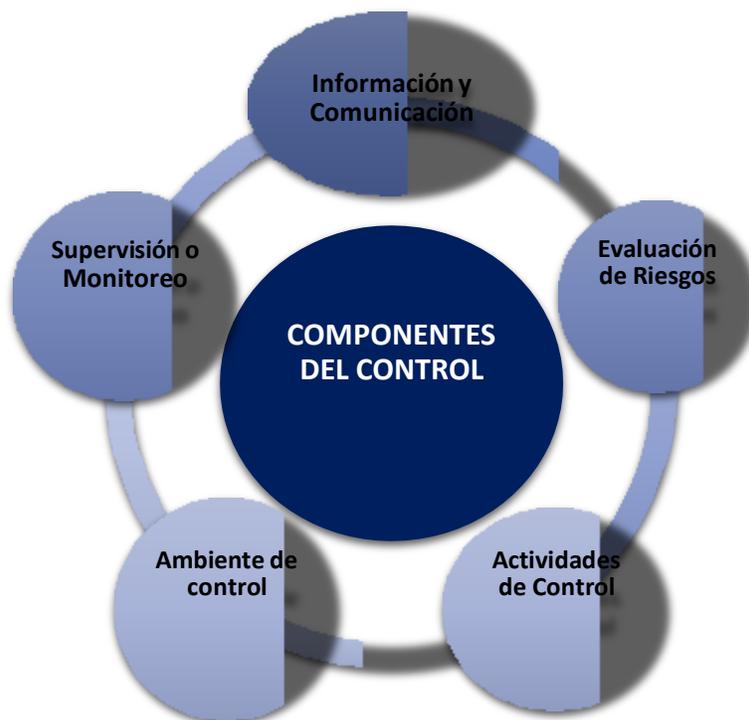
*Figura 3. Aportes relevantes de la AICPA entorno al control interno*

### **2.2.1.3. Importancia del Control Interno**

El tipo de empresa que se maneja va a incidir en la forma de control interno que deba llevarse, así mismo a mayores responsabilidades por cumplir mayor será la importancia de la implementación del control adecuado dentro de la organización. El control interno debe ser considerado de vital importancia, a continuación, se detallan los motivos relevantes:

- Permite establecer medidas para corregir las acciones, de manera que se alcancen los planes de forma exitosa.
- Se puede aplicar control a todo en la empresa: a los objetos, a las funciones del personal y a las gestiones.
- Estudia y determina rápidamente los motivos que pueden generar desviaciones, de esta manera se trabajará en un plan para que no ocurran nuevamente a futuro
- Encuentra a las personas responsables de la administración, a partir que se establecen medidas correctivas.
- Brinda información sobre la situación de la ejecución de los planes, lo que sirve como soporte al reiniciarse el proceso de planeación
- Ahorra tiempo ya que evitar errores y reduce tiempos.

#### 2.2.1.4. Componentes del Control Interno



*Figura 4. Componentes entorno al control interno*

Según Estupiñán (2006):

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (pág. 26)

Se definen cinco componentes de control interno los cuales se relacionan entre sí y son inherentes a cada estilo de gestión de las empresas. Estos son:

1. **El ambiente de control.** Se refiere a la conciencia de control de los colaboradores, directivos y miembros de la empresa en general. Es la base para el funcionamiento de los demás componentes interno ya que aporta estructura y disciplina.
2. **Evaluación del riesgo.** A través de este componente se trata de asegurar que se presenten de forma clara y precisa los estados financieros ya que se refiere a la

identificación de la organización, el análisis y la gestión de los riesgos que se relacionan con la preparación de estados. Se indica que deben ser presentados de forma precisa, justa y respetando los principios de contabilidad aceptados.

3. **Actividades de control.** Estas actividades son procedimientos y políticas de control que permiten a asegurar que los lineamientos de gestión se cumplan. Son los procedimientos y las políticas de la organización que aseguran que se ejecuten las acciones necesarias y se tomen decisiones para hacer frente a los potenciales riesgos involucrados durante el cumplimiento de los objetivos de la organización.
4. **Información y comunicación.** Se enfoca en la calidad y la naturaleza de la información la cual es necesaria para mantener un control eficaz, así mismo en los sistemas que se emplean para generar la información y la elaboración de los informes necesarios que permitan comunicar con eficacia. Los sistemas de información desempeñan un papel importante dentro de los componentes de control interno.
5. **Monitoreo.** Se encarga en realizar evaluaciones periódicas de calidad y validar la eficacia de los procesos de control interno dentro de las organizaciones a través del tiempo. Se incluye la evaluación de la operación y de diseño de los controles, así mismo la evaluación del cumplimiento de procedimientos y políticas. Es necesario que se realice de forma constante el monitoreo de los sistemas de control interno.

#### **2.2.1.5. Tipos de Control Interno**

A través del control interno es posible guiar las actividades de la empresa de manera, permitir que cumplan con los lineamientos establecidos con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización evitando cometer errores o a su vez se mantengan en una cifra mínima. Se puede dividir al control interno en dos tipos principales: El control administrativo

que está enfocado en la responsabilidad de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa y el control contable que hace alusión a mantener estable los estados financieros de la organización.

Según Horngren (2000):

En un sentido más amplio, el control interno se refiere al control administrativo y al contable:

1. Los controles administrativos incluyen el plan de la organización (por ejemplo, el organigrama oficial que describe las relaciones jerárquicas), así como los métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones. He aquí algunos ejemplos: los procedimientos de presupuestación departamental, los informes sobre el desempeño y los procedimientos para otorgar crédito a los clientes.

2. Los controles contables abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes. (pág. 189)

Este conjunto de procedimientos llamados control interno se pueden dividir en cuatro partes: por la función, por la ubicación, por la acción, por otras clasificaciones.



*Figura 5. Componentes entorno al control interno*

1. Por la función:

- Control administrativo

Según Gaitán (2006):

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento adecuado, al logro administrativo de: Mantenerse informado de la situación de la empresa; Coordinar sus funciones; Asegurarse de que se estén logrando objetivos establecidos; Mantener una ejecutoria eficiente. Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (pág. 7)

- Control Contable

Según Horngren (Horngren, 2000)

Abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al mínimo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes. (pág. 139)

## 2. Por la ubicación:

- Control interno

Es el proceso compuesto por varios métodos elaborados por la alta dirección, desarrollado por el talento humano de la organización con la finalidad de dar confiabilidad y seguridad a la información que se genera en las transacciones económicas, así como también promover la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa asegurando el cumplimiento de la normatividad interna de la Entidad

- Control externo

Para este tipo de control se ejecuta una medición y evaluación independiente por parte de los organismos, lo cual aporta con credibilidad y validez de los servicios y productos que se ofertan a los usuarios. Es importante reconocer que es de carácter público.

## 3. Por la acción:

- Control preliminar

Como su nombre lo indica es el tipo de control que se ejecuta antes de realizar las actividades.

- Control concurrente

Este tipo de control se realiza de manera simultánea con el desarrollo de las actividades y es parte de un proceso continuo.

- Control posterior

Este tipo de control se realiza al finalizar las actividades planeadas. Tiene como objetivo principal aportar con información que permita comparar los resultados obtenidos.

#### 4. Otras clasificaciones:

- Control preventivo

Cada empresa tiene la responsabilidad exclusiva de mantener un control preventivo para el manejo de sus sistemas. Una de sus características es que siempre es interno y los administradores serán los responsables de coordinar su ejecución

- Control detectivo

Tiene como finalidad detectar cualquier tipo de anomalía o error en las gestiones para de esta manera tomar acciones correctivas de forma posterior.

- Control correctivo

Se encarga de eliminar resultados y conductas no deseables que usualmente se presentan cuando se ejecutan cambios.

### **2.2.2. Modelo de control interno Coco**

#### **2.2.2.1. Definición.**

El modelo de control interno Coco es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte Coso (Criteria of Control Board of The Canadian Institute of Chartered Accountants). El propósito es lograr que este planteamiento sea un Modelo más sencillo y comprensible, debido a las dificultades que en la aplicación del Coso enfrentaron inicialmente algunas empresas. Como resultado el Coco un modelo dinámico y conciso encaminado a mejorar el Control.

En este orden de ideas Estupiñán (2006) expone:

“El modelo Coco busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes:

- El impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales, que han proporcionado mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación abierta;
- En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la efectividad del control, respecto a ciertos objetivos;
- En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas. Algunas autoridades financieras han establecido procedimientos y protocolos de información, aplicables a las instituciones bajo su jurisdicción” (pág. 110)

Este modelo pretende demostrar que para tener un control interno funcional deben participar activamente todos los elementos de las empresas, no solo el talento humano, es decir, se debe trabajar de forma conjunta integrando a los sistemas, procesos, cultura, estructura y metas para lograr los objetivos de la organización.

Según el Instituto Canadiense de contadores certificados (1995), el método Coco es “un proceso efectuado por la Junta Directiva de la entidad, por la Administración y por otro personal, diseñado para proporcionar por medio de criterios a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos”

#### **2.2.2.2. Antecedentes.**

El Informe Coco (Criterios de Control), publicado por el Instituto Canadiense de Contadores Autorizados, muestra de una manera más el lenguaje y los conceptos para hacer posible una discusión considerando el control integral dentro de la organización, con la misma facilidad dentro de cualquier nivel.

Según Rivero (2013) :

Hasta el presente, el Control Interno ha sido tratado por los directivos como algo ajeno a ellos. Sólo ha sido de su interés en aquellos momentos en que se realizan controles,

supervisiones, auditorías y otras acciones en que se evalúa al mismo y entraña responsabilidades en su desempeño. Esto es atribuible a falta de información y actualización en las corrientes modernas de dirección y de enfoques hacia el control interno.

La mayoría de las definiciones dadas por los diferentes autores estudiados coinciden en catalogar el control interno como un conjunto de medidas, métodos o que permiten lograr una mejor protección de los recursos, mayor confiabilidad en la información, asegurar el cumplimiento de todas las leyes o reglamentos establecidos por la dirección y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

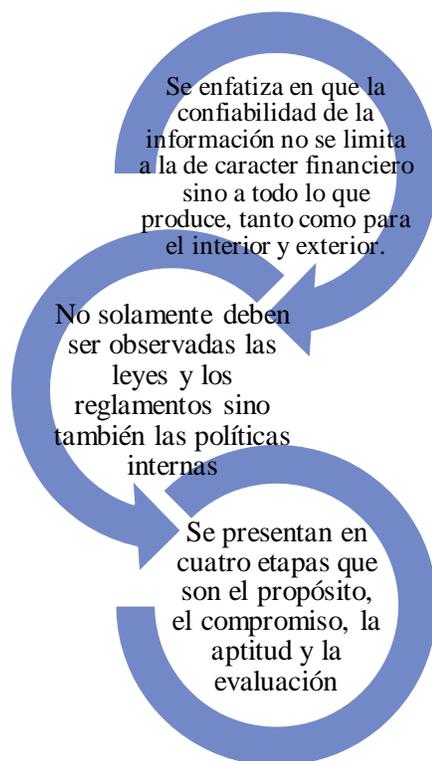
El importante cambio que plantea el modelo canadiense Coco consiste que en lugar de conceptualizar la gestión de control como una pirámide de elementos y componentes interrelacionados, brinda un marco de referencia a través de 20 criterios generales, los cuales pueden ser utilizados por todo el personal de la organización.

Aquí se busca incluir aquellos elementos que conforman una empresa, siendo estos los sistemas, procesos, recursos, estructuras y metas que tomándolas en conjunto puedan apoyar al personal en la obtención de las metas de la organización.

#### **2.2.2.3. Características.**

El modelo canadiense de control interno Coco cuenta con tres características principales las cuales servirán de apoyo al personal en el camino a conseguir las metas trazadas para la empresa.

A continuación, se presentan las características:



*Figura 6. Características del control interno*

Con esto se busca brindar un entendimiento del control y así proveer respuestas a las tendencias que se validan en los desarrollos como son el impacto que tiene la tecnología y la incidencia de los controles informales en las empresas, la demanda creciente sobre informar sobre las ventajas de aplicar controles y la decisión de los directivos de la empresa por implementar controles que ayuden a asegurar que se cumplirán los objetivos.

La naturaleza del control es que el mismo debe ser realizado y puesto en práctica por todo el personal de la organización, los mismos quienes serán responsables por la elaboración, implementación y mantenimiento. Así mismo se debe considerar que el costo de llevar el control debe ser proporcional a los beneficios que se esperan.

#### **2.2.2.4. Objetivo.**

El modelo tiene como objetivo proporcionar y facilitar la comprensión del control, así mismo brindar respuestas a las tendencias que se pueden validar en los siguientes desarrollos:

- El recorte a las estructuras organizacionales y el impacto que genera la tecnología. Esto ha propiciado que exista mayor énfasis de manera informal sobre el control, como es la visión empresarial compartida, una comunicación más abierta y comunión de valores.
- En el énfasis de los directivos de la organización para establecer controles, siendo considerado una manera de proteger los intereses de los accionistas.
- En la demanda creciente de informar de forma pública sobre la efectividad del control, respecto a los objetivos

Este modelo pretende compartir orientaciones y guías generales para que puedan ser consideradas en el diseño, medición y los reportes sobre los sistemas de control que se lleven en la organización.

#### **2.2.2.5. Criterios modelo de control interno Coco.**

El modelo Coco define el control interno de una manera similar al modelo Coso, la única diferencia se encuentra en que el modelo de control interno Coco brinda un marco de referencia a través de 20 criterios y estos se encuentran agrupados en 4 componentes, con la finalidad de que los colaboradores en toda la organización puedan utilizarlos para desarrollar, diseñar, modificar o evaluar el control en la empresa.

Estos 20 criterios son parte de un ciclo lógico de acciones a ejecutar que aseguran el correcto cumplimiento de los objetivos de la empresa, conocido también como ciclo de entendimiento básico del control. A continuación, se muestra una tabla con la información de los 20 criterios:

<b>Criterios Modelo Coco</b>	
<b>Propósito</b>	<b>Aptitud</b>
1 Los objetivos deben ser comunicados.	<b>10</b> El personal debe tener los conocimientos, las habilidades y las herramientas que sean necesarios para el logro de los objetivos
2 Se deben identificar los riesgos internos y externos que pudieran afectar el logro de los objetivos	<b>11</b> El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización
3 Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas, de manera que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación	<b>12</b> Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de los objetivos
4 Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos	<b>13</b> Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas
5 Los objetivos y planes deben incluir metas, parámetros e indicadores de medición del desempeño	<b>14</b> Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización
<b>Compromiso</b>	<b>Evaluación y aprendizaje</b>
6 Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización.	<b>15</b> Se debe supervisar el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos
7 Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos	<b>16</b> El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores
8 La autoridad y la responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización, para que las decisiones se tomen por el personal apropiado	<b>17</b> Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente
9 Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información	<b>18</b> Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información
	<b>19</b> Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados
	<b>20</b> Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar de los resultados

*Tabla 2. Criterios del modelo de control interno Coco*

Por la estructura propuesta a través del modelo Coco de control interno, Estupiñán (2006), plantea que el control comprende los elementos de la empresa que, considerados en conjunto, brindan soporte y apoyan al personal en el logro de sus objetivos organizacionales los que se ubican en las categorías generales detalladas en la siguiente tabla:

<b>I</b> Categoría	<b>Efectividad y eficiencia de las operaciones</b>
	Los servicios al cliente
	La salvaguarda y uso eficiente de recursos
	Obtención de beneficios
	Cumplimiento de obligaciones sociales
<b>II</b> Categoría	Seguridad de que los riesgos son debidamente identificados y administrados
	<b>Confiabilidad de los reportes financieros internos y externos</b>
	Mantenimiento de registros contables adecuados
	Confiabilidad de la información utilizada
<b>III</b> Categoría	Información publicada para terceros interesados
	<b>Cumplimiento con la normatividad y políticas internas aplicables</b>
	Deficiente capacidad para identificar y explotar oportunidades
	Deficiente capacidad para responder a riesgos inesperados
	Ausencia de información definitiva e indicadores confiables para la toma de decisiones
	Indicadores confiables para la toma de decisiones

*Tabla 3. Objetivos organizaciones del modelo de control interno Coco*

### 2.2.3. Manual de procedimientos

#### 2.2.3.1. Definición

Los manuales son documentos de uso diario que incluyen información clasificada sobre la organización, es considerado un instrumento administrativo que brinda soporte en la forma de realizar las tareas cotidianas de las diferentes áreas de la empresa. También puede ser definido como una guía con propósito de establecer el paso a paso para que una organización, empresa o área consiga desempeñar sus funciones.

Es una guía útil y flexible y útil la misma que puede modificarse de acuerdo a las necesidades que surjan en la empresa. Esta suele incluir información y ejemplos de

autorizaciones, formularios o documentos, equipos o máquinas de oficina a utilizar y cualquier dato que pueda ayudar en el desarrollo correcto de las actividades.

Según Chiavenato (2002)“Un manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporcionan información rápida y organizada sobre prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio etc.” Por lo tanto, es el documento que incluye la descripción de actividades que deben ejecutarse.

Dentro de los manuales de procedimientos son consignados de manera metodológica tanto las operaciones como las acciones que deben seguirse con la finalidad de llevar a cabo las funciones generales de la organización. Adicionalmente, con los manuales se puede realizar el seguimiento secuencial y adecuado de las actividades programadas anteriormente en orden lógico y según tiempo en que se hayan planteado. Los procedimientos, son una sucesión secuencial y cronológica de un conjunto de tareas conectadas que conforman la manera de realizar un trabajo.

Según Franklin (2009)

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (pág. 244)

### **2.2.3.2. Importancia**

Durante la ejecución de las tareas diarias dentro de una empresa se adoptan normas, reglas, instrucciones y maneras de hacer las cosas, las mismas que deben ser reconocidas por lo colaboradores y así les permitan realizar en forma satisfactoria su trabajo.

Estos lineamientos son comunicados a los colaboradores en el momento oportuno, en la mayoría de los casos verbalmente, pero al pasar el tiempo, aun cuando se cuentan con soportes ya sean escritos o digitales, estos son archivados y pueden ser olvidados. Es usual que estos documentos queden guardados y se olvide su paradero o simplemente se evita la gestión de buscarlos y leerlos nuevamente.

Siempre se ha considerado que la importancia de los manuales de procedimientos, es poder contar con instrumentos que mejoren el desarrollo de las actividades dentro trabajo. Lo que se busca de forma constante dentro de la organización o la empresa es el mejoramiento continuo de sus actividades que se desarrollan y el aprovechamiento adecuado de los recursos que se disponen.

La oportunidad que da paso a la disminución de los costos principalmente recae en la estandarización de los procedimientos. Debido a que siempre hay mejores formas de ejecutar las tareas, lo importante es buscar los pasos óptimos y adecuados para establecerlos como parte del procedimiento que se debe seguir; previa evaluación de dichas actividades que permitan conocer la eficiencia de los resultados. En muchas ocasiones se sugiere que sea una persona externa evalúe la actividad y de esta forma encontrar posibles mejoras dentro de los procedimientos.

Para Gómez (1997)

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas y constituye en una unidad para la realización de una función. (pág. 47)

A través del tiempo los reglamentos y las normas cambian, algunos pueden ser reemplazados por otros y la información que contiene puede volverse cada vez más dispersa. Cuando no existe control y los colaboradores no tienen claro cuáles están en vigencia y cuáles no, se generan dudas de cómo se debe proceder en la ejecución de sus labores diarias ocasionando con ello: trabajos incorrectos o incompletos, pérdida de tiempo, bajos parámetros de control de calidad y en el peor escenario se cometen errores que no son percibidos de forma inmediata y continúan el proceso sin que logren ser detectados por otros colaboradores, lo cual con el paso del tiempo pueden ocasionar pérdidas irreparables para la empresa.

Como respuesta a lo mencionado anteriormente, surgen los manuales de procedimiento como un documento que sirve como un medio para comunicar y coordinar los lineamientos a seguir entre los diferentes niveles de la empresa, registrando siempre en forma sistemática y ordenada toda la información de la organización, esto incluye su legislación, la estructura, la historia, los objetivos, las políticas, los procedimientos junto a las instrucciones y los lineamientos necesarios para lograr el mejor desempeño en el quehacer diario de todos los miembros de la organización.

### **2.2.3.3. Objetivos**

A través de los manuales de procedimientos se definen las funciones y se logran asignar las labores a los colaboradores delimitando así sus responsabilidades, esto surge con la finalidad de evitar la duplicidad de las gestiones o el poder omitir alguna de ellas.

Para Mantilla (2008): “La capacidad que tiene la administración para eludir los controles a menudo puede ser mitigada o reducida estableciendo políticas y procedimientos documentados” Estableciendo procedimientos documentados se puede asignar control sobre las distintas operaciones de la organización.

Se puede concluir que uno de los principales objetivos del uso de los manuales de procedimientos es lograr la estandarización de las actividades y tareas, logrando la creación de un sistema basado en reglas y registros que permitan lograr las metas deseadas por la empresa y también ayuden en la obtención de resultados positivos del conjunto de actividades. No obstante, para alcanzar la estandarización de las actividades es necesaria la debida atención que enfocada a obtener los resultados y la disciplina por parte de los colaboradores hasta crear el hábito y que el sistema administrativo dé los resultados esperados.

#### **2.2.3.4. Clasificación de los manuales**

Los manuales se clasifican en dos tipos principales: Por su naturaleza o área de aplicación y Por su contenido.

##### **2.2.3.4.1. Por su naturaleza o área de aplicación**

Se subdividen tres tipos de manuales que se presentan a continuación:

- **Macroadministrativos:** Son instrumentos que contienen información de más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** Son documentos que contemplan todo un grupo o sector, o a dos o más de las empresas que lo componen.
- **Microadministrativos:** Son los que competen solo a una organización en su totalidad o parte de ella, como un departamento, área o unidad específica.

#### **2.2.3.4.2. Por su naturaleza contenido**

En este grupo existe variedad de manuales técnicos y administrativos, pero podemos considerar como los más utilizados a los siguientes:

- De Organización y Funciones
- De Historia de la Organización
- De Puestos
- De Políticas
- Técnicos
- De Personal
- De Finanzas
- De Procedimientos

#### **2.2.3.5. Contenido del Manual de Procedimientos**

Para considerar que un manual de procedimientos se encuentra bien elaborado y aporta al desarrollo de las actividades dentro de la empresa, este debe contar con el detalle de los siguientes 12 puntos:

1. Identificación.
2. Índice.
3. Introducción.
4. Objetivos de los procedimientos.
5. Alcance de los procedimientos.
6. Responsables.
7. Políticas o normas de operación.
8. Conceptos.
9. Descripción de las operaciones.
10. Formularios o impresos.
11. Diagramas de flujo.

## 12. Glosario de términos

### 2.2.3.6. Consideraciones para el diseño de Manual de Procedimientos

Para realizar un estudio detallado de procedimientos que deben ser considerados, el analista debe encontrarse totalmente seguro que tiene respuestas a interrogantes específicas a debe incluir. Tener una concreta y clara respuesta a estas preguntas, garantizan seguridad al analista la de no omitir importantes aspectos del procedimiento además de reconocer que cuenta con todos los elementos que deben ser considerados para proponer cambios en las rutinas de trabajo.

#### *Interrogantes para el diseño de Manual de Procedimientos*

- ¿Qué es lo que hace? ¿Qué propósito tiene esta operación?
- ¿Cómo se hace? (teniendo en cuenta la aplicación de los principios de economía de movimientos)
- ¿Quién hace el trabajo? ¿Quién podría hacerlo mejor?
- ¿Dónde se hace? ¿Podría hacerse en alguna otra parte en forma más económica?
- ¿Cuándo se hace? ¿Podría hacerse mejor en otro momento?
- ¿Por qué se hace? ¿Qué podría suceder si no se hiciera? ¿Son todas las partes del trabajo necesarias?
- ¿Se ha proyectado el procedimiento para promover el logro de los objetivos de la Institución? Si la respuesta es afirmativa: ¿Se ha ejecutado en forma efectiva?
- ¿Opera el procedimiento dentro del esquema que se ha organizado?
- ¿Proporciona el procedimiento actual, de forma efectiva los mecanismos de control que permitan el máximo rendimiento al mínimo costo y esfuerzo?
- ¿Las rutinas anotadas en el procedimiento revelan una secuencia lógica?
- ¿El procedimiento abarca todas las funciones necesarias?
- ¿Se pueden hacer modificaciones que agilicen las actividades y logren efectividad?

*Tabla 4. Interrogantes a considerar en la elaboración de un manual de procedimientos*

### 2.2.3.7. Diagramas de Flujo

Son considerados una herramienta fundamental dentro de la elaboración de los procedimientos ya que permiten visualizar gráficamente y de forma consecutiva todas las actividades que forman parte de un procedimiento específico.

Entre las ventajas de contar con un Diagrama de Flujo podemos enumerar:

- Permite la explicación de las actividades que forman parte un procedimiento a través de textos y símbolos condensados.
- Proporciona ayuda a los colaboradores que operan los procedimientos, permitiendo la rápida identificación de realizar las actividades de forma eficaz.
- Facilita la comprensión de los procedimientos independientemente del nivel jerárquico.

Para representar un algoritmo es posible utilizar el método gráfico, donde cada paso que se va a seguir se encuentra representado por un símbolo de acuerdo al tipo de lineamiento que se debe ejecutar. Estos símbolos se enlazan entre sí a través de flechas que muestran desde y hacia dónde debe ir el flujo de la información, es decir, el lógico orden en que deben realizarse las instrucciones.

A continuación, se presenta la simbología básica que se utiliza en la elaboración del diseño y el tipo de plantilla que se emplea:

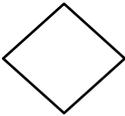
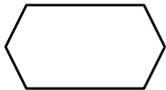
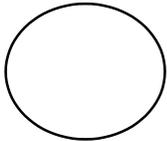
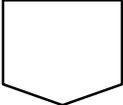
<b>FUNCIÓN</b>	<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso
Entrada / Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa “sacar del archivo” o desalmacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema
Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Conector Externo		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo
Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
Cinta Magnética		Representa una cinta magnética de grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente

Tabla 5. Simbología del diseño del diagrama de flujo

## **2.3. Marco Contextual**

### **2.3.1. Antecedentes**

La empresa Humtrusa situada en la ciudad de Guayaquil y establecida desde 1995, se encuentra dedicada a la venta de materia prima para la industria alimenticia, cosmética, farmacéutica y pinturas. Se encarga de proveer material de primera calidad a varias en empresas dentro de la ciudad y así mismo a nivel nacional.

Desde el inicio de sus actividades, su fundador Iván Trujillo, consideró que una de las prioridades era asegurar el buen manejo financiero y administrativo de la empresa por lo cual el equipo de trabajo lo conforman personas con un gran sentido de responsabilidad quienes están enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes.

### **2.3.2. Visión**

Contar una posición consolidada, logrando ser la empresa más importante de proveedores de materias primas en todo el país, comprometidos con la alta calidad de los productos.

### **2.3.3. Misión**

Humtrusa es una empresa dedicada a la importación y comercialización de productos químicos, orientada a atender con excelencia a clientes de diversos sectores productivos como: industria alimenticia, cosmética, farmacéutica y pinturas; garantizando calidad y compromiso en cada una de nuestras entregas

- Proporcionar a nuestros clientes materias primas y productos estratégicos de forma eficiente.
- Garantizar un suministro competitivo y constante en el tiempo gracias al origen distintivo

de nuestros productos.

- Explotar el conocimiento y experiencias de ciertos mercados internacionales que nos aportan competitividad y servicio a largo plazo

#### **2.3.4. Valores institucionales**

- Compromiso
- Respeto
- Integridad
- Excelencia
- Honestidad
- Pasión
- Espíritu de equipo
- Entrega
- Confidencialidad
- Responsabilidad ambiental

#### **2.3.5. Ubicación**

- Dirección: Cdla. El Cóndor Mz. S Sl. 1
- Provincia: Guayas
- Ciudad: Guayaquil
- Cantón: Guayaquil
- Parroquia: Tarqui



*Figura 7. Exteriores de la ubicación de la empresa Humtrusa*

### 2.3.6. Organigrama

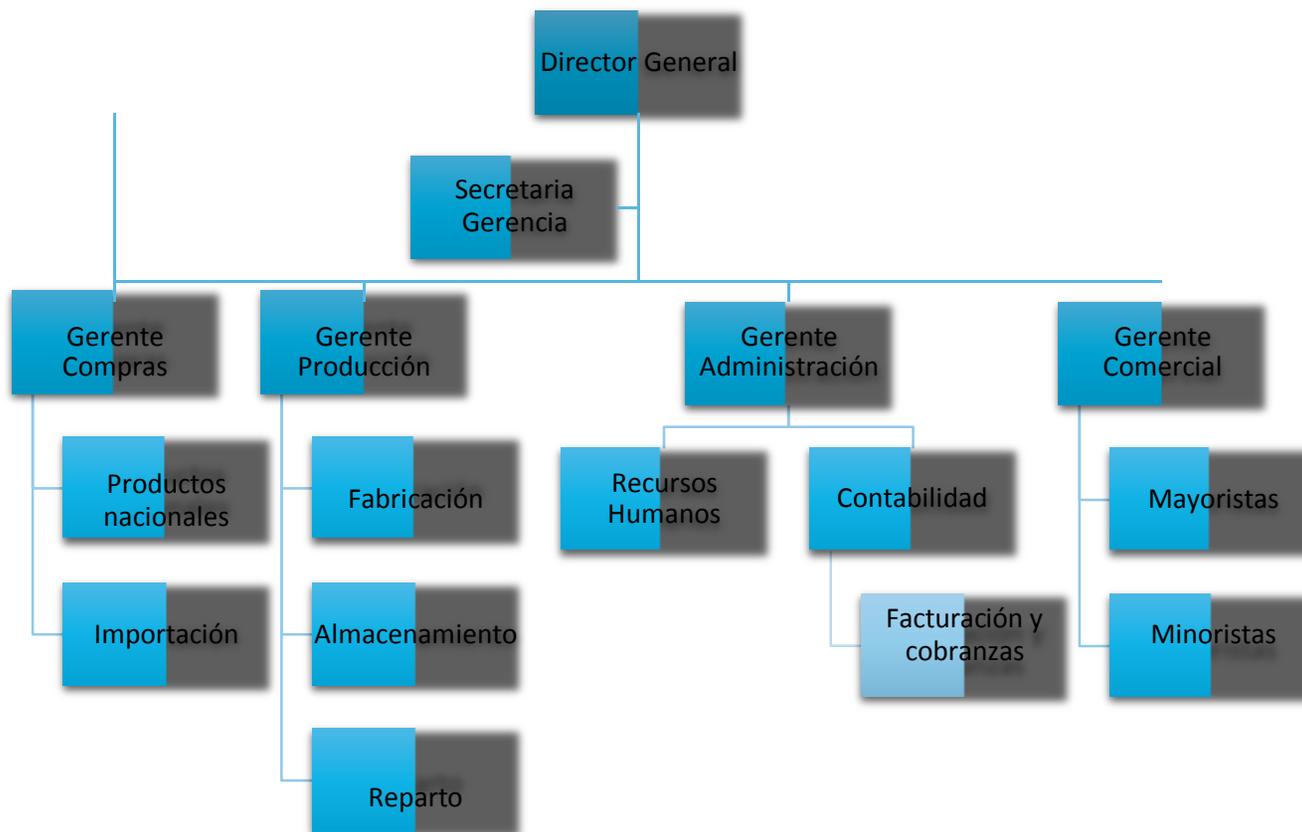


Figura 8. Diagrama organizacional de Humtrusa

## 2.4. Marco conceptual

- **Administración:** Koortz, Weihrich, & Cannice (2015) indican que: “Proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz” (pág. 32).
- **Actividades de control:** IFAC (2013) indica que: “Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno” (pág. 19).
- **Audidores internos:** IFAC (2013) afirma que: “Personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente” (pág. 9).
- **Control interno:** IFAC (2013) indica que: “El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos” (pág. 19).
- **Cobranza:** Es la acción de obtener el dinero que corresponde a la ejecución de una actividad, como la venta de un producto o el pago de una deuda.
- **Evidencia de auditoría:** IFAC (2013) afirma que: “Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información” (pág. 17)

- **Manual:** Es considerado como un documento que está conformado por procedimientos, instrucciones o guías que permitan ejecutar de manera efectiva cualquier actividad.
- **Objetivo de control:** Es el propósito que se espera obtener al implementar procedimientos de control dentro de un proceso.
- **Prueba de controles:** IFAC (2013) indica que: “Procedimiento de auditoría diseñado para evaluar la eficacia operativa de los controles en la prevención o en la detección y corrección de incorrecciones materiales en las afirmaciones” (pág. 27).

## 2.5. Marco legal

- **Código Tributario**

El principal objetivo de la economía se encuentra en poder desarrollar políticas que permitan resolver los problemas del territorio nacional. Las políticas económicas buscan lograr el acondicionamiento de la actividad económica y poder evitar que ocurran fluctuaciones que afecten los precios y niveles del empleo, así como para crear condiciones necesarias para el desarrollo.

- **NIA (Normas Internacionales de Auditoría)**

Estas contienen procedimientos y principios esenciales y básicos para el auditor. Los mismos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

- **Resoluciones del Servicio de Rentas Internas**

Encargados de gestionar la política tributaria dentro del Ecuador

- **NIFF (Normas Internacionales de Información Financiera)**

En Ecuador las normas vigentes para llevar contabilidad son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), los análisis financieros se ejecutarán en base a los lineamientos expuestos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.

- **Normas Internacionales de Contabilidad.**

Establecen la información que debe presentarse dentro de los estados financieros y así mismo la forma en que esa información debe aparecer. Son normas contables que tienen como objetivo reflejar la esencia económica de las operaciones dentro de un negocio.

- **ISO 9001:2008**

Consideradas las normas internacionales que se aplican a los sistemas de gestión de calidad.

- **LORTI (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno)**

Documento que reúne las normas legales de carácter tributario como son la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se establece para los aspectos metodológicos de este proyecto de investigación un estudio de campo, puesto que la información será obtenida en el lugar donde se dan los hechos y surgen los problemas. Se realizará dentro de las instalaciones de la empresa Humtrusa generando de esta forma una relación directa entre la realidad de la organización y el investigador.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicará la investigación descriptiva debido ya que se pretende describir de la forma más completa posible la situación dentro de la empresa.

Según Fidias G. Arias (2012) afirma:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pág. 24)

Así mismo se considerará la metodología cualitativa ya que la misma se apoya en describir minuciosamente personas, eventos, situaciones, comportamientos y hechos que se pueden observar durante el estudio. Este tipo de investigación hace referencia a las cualidades puesto que anexa las actitudes, experiencias y comportamientos de la situación a analizar.

Según Oriol (2013):

La metodología cualitativa tiene lugar ante la falta de conocimientos de antecedentes de conductas individuales o colectivas, a fin de obtener los conocimientos que cuantitativamente no pueden ser abordadas. Este método hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de proximidades a la realidad empírica que brinda esta metodología. (pág. 32)

Tomando en consideración estos tipos de investigación se espera lograr la recopilación de datos necesarios que nos permitan el estudio de la situación real e integra dentro del área facturación y cobranzas y así cumplir con la elaboración de un manual que proporcione la información y pautas necesarias dentro de la organización.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Una vez definidos los métodos y los tipos de investigación a emplearse en el desarrollo proyecto es necesario delimitar la población y la muestra, los cuales son necesarios para el estudio de esta investigación.

Para Hurtado y Toro (1998) se denomina “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo”. Por otro Balestrini (2006) señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible.” (pág. 141)

La empresa Humtrusa actualmente cuenta con 38 colaboradores distribuidos en las áreas de compras, producción, administrativa y de ventas. Dentro del área administrativa se encuentra el departamento de facturación y cobranzas, el mismo que está compuesto por siete personas que colaboran en el desarrollo de las gestiones diarias, ellas comprenden la población de nuestra investigación; al ser una población mínima, la misma será considerada en su totalidad como la muestra del proyecto.

Las personas que integran el área cobranzas son:

- Virginia Ulloa Rivera - Jefe de Facturación.
- Oswaldo Castro Yagual - Asistente de Facturación.
- Ámbar Chancay Silva - Asistente de Facturación
- Sebastián Murillo Mendoza - Jefe de Cobranzas.
- Lissette Vargas Bueno - Asistente de Cobranzas.
- Reinaldo Morán Avilés - Asistente de Cobranzas.
- Jair Montiel Alvarado – Recaudador

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Para realizar el análisis y la recolección de los datos que permitan el desarrollo de la investigación nos ayudaremos con:

- Técnica: Encuesta
- Instrumento: Cuestionario

#### **3.4.1. Encuesta**

Se coordinó realizar la encuesta a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa el día miércoles 25 de Julio del 2018 con la finalidad de conocer la situación real que se genera dentro del departamento mediante la recopilación de datos, ya que esta técnica nos permite obtener información directamente de las personas implicadas en el desarrollo de las actividades del área de facturación y cobranzas.

La autorización para realizar la encuesta fue emitida de forma directa por el dueño y Gerente General de la empresa, el Sr. Iván Trujillo, quien desde el inicio se ha permitido llevar a cabo la investigación.

**Cronograma de Elaboración de Encuestas**

<b>Colaborador</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
Virginia Ulloa Rivera	Jefe de Facturación	25/07/2018
Oswaldo Castro Yagual	Asistente de Facturación	25/07/2018
Ámbar Chancay Silva	Asistente de Facturación	25/07/2018
Sebastián Murillo Mendoza	Jefe de Cobranzas	25/07/2018
Lisette Vargas Bueno	Asistente de Cobranzas	25/07/2018
Reinaldo Morán Avilés	Asistente de Cobranzas	25/07/2018
Jair Montiel Alvarado	Recaudador	25/07/2018

*Tabla 6. Cronograma de Encuestas*

### **3.4.2. Cuestionario**

Se utiliza el cuestionario con el propósito de reunir información relevante. A través de este documento se pretende recoger de manera organizada los indicadores de las variables a evaluarse. Se establecen preguntas predefinidas, coherentes, organizadas y secuenciadas que permitirán conocer la gestión actual que se desarrolla en el área de facturación y cobranza de la empresa Humtrusa.

Para realizar la recopilación de datos tomamos en consideración el siguiente instrumento con la finalidad que a través de sus respuestas nos ofrezcan la información que necesitamos:

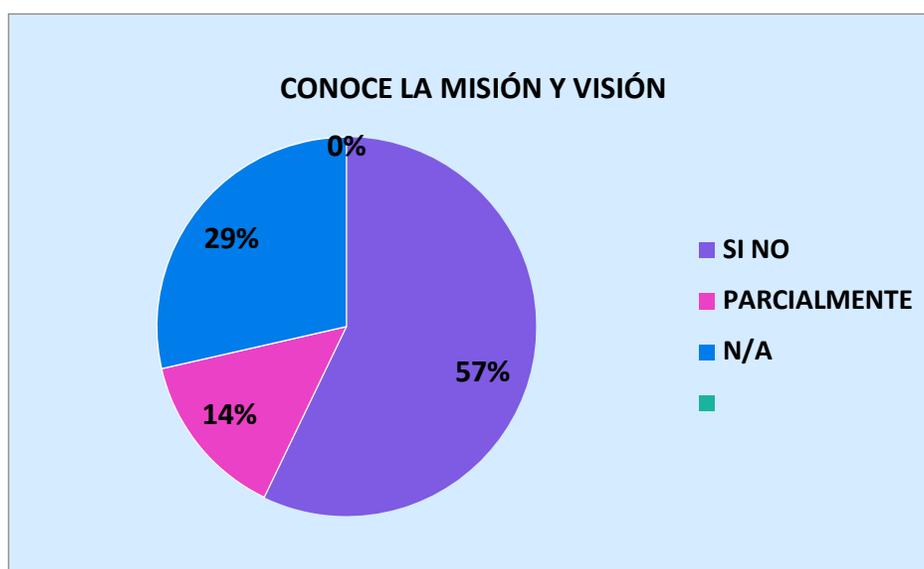
ENCUESTA PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS DEL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA					
Razón Social: _____		 Universidad de Guayaquil			
Área o departamento: _____					
Nombre: _____					
Cargo: _____					
Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:		SI	NO	PARCIALMENTE	N/A
<b>PLANEACIÓN</b>					
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?					
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?					
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?					
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?					
<b>DIRECCIÓN</b>					
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?					
7. ¿Existe comunicación dentro del área?					
<b>CONTROL</b>					
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?					
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?					
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?					
<b>COMENTARIOS:</b>					

Tabla 7. Cuestionario aplicado al área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa

### 3.5. Análisis de Resultados

Una vez que se llevaron a cabo las encuestas en el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa, se procedió a realizar la tabulación conforme a los datos recolectados donde se logra obtener la siguiente información:

#### 1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?



*Figura 9. Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.*

**Interpretación:** Más de la mitad de los colaboradores encuestados considera que si conoce la misión y visión empresa, mientras que otro grupo grande indica que las conoce parcialmente, esto refleja que los medios de difusión de la empresa han sido buenos ya que han logrado captar la atención de casi todos sus trabajadores. Sin embargo, es necesario apuntar hacia el grupo de personas que dice no tener conocimiento puesto que desconocen el valor de su trabajo y lo que la empresa espera lograr con su aporte.

2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?

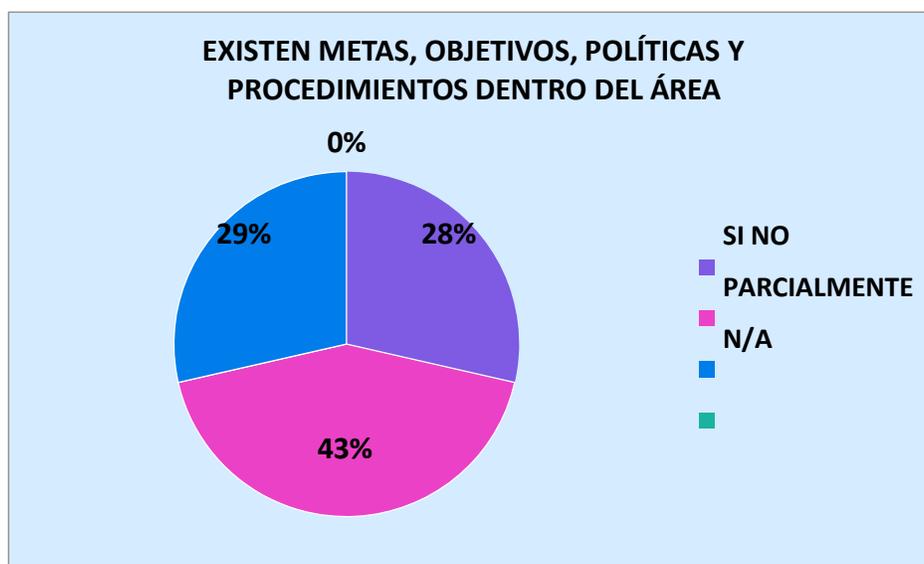


Figura 10. Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

**Interpretación:** Según la información recopilada a través de las encuestas realizadas, refleja que la empresa Humtrusa tendría delineadas las metas, objetivos, políticas y procedimientos que debe mantener el área de facturación, pero el porcentaje de colaboradores que las conoce es muy bajo, por lo que no representa un aporte en el desarrollo de las gestiones diarias. Según lo investigado esta información es compartida verbalmente por el dueño de la empresa y los jefes del área durante el periodo de inducción de los colaboradores.

### 3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?

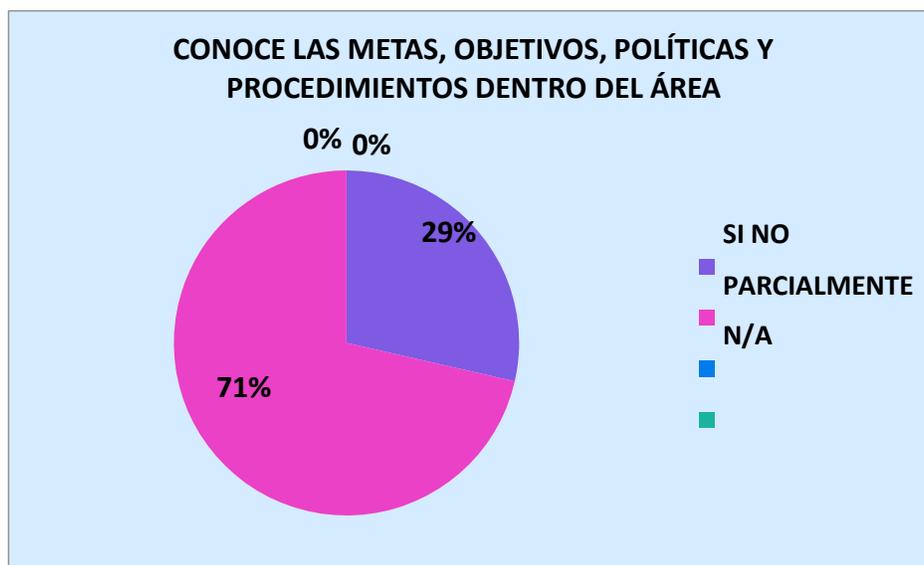


Figura 11. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa

**Interpretación:** Son pocos colaboradores del área de facturación y cobranzas que consideran tener total conocimiento sobre las metas, objetivos, políticas y procedimientos del área donde trabajan. Esto puede ser tomado como una alerta a un grave problema que mantiene la empresa puesto que es indispensable que todo colaborador conozca cual es el camino que deben seguir y hacia dónde van dirigidos sus esfuerzos para alcanzar los propósitos planteados.

4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?

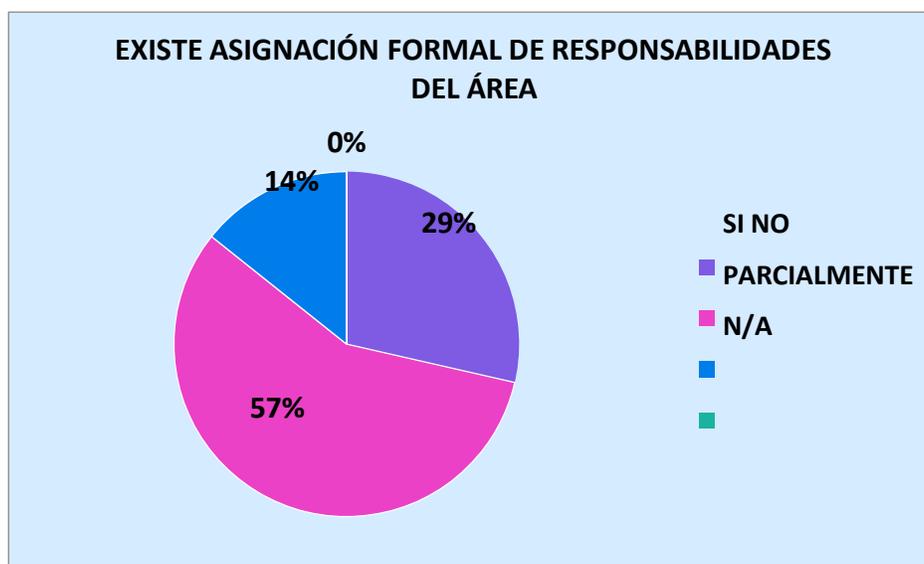
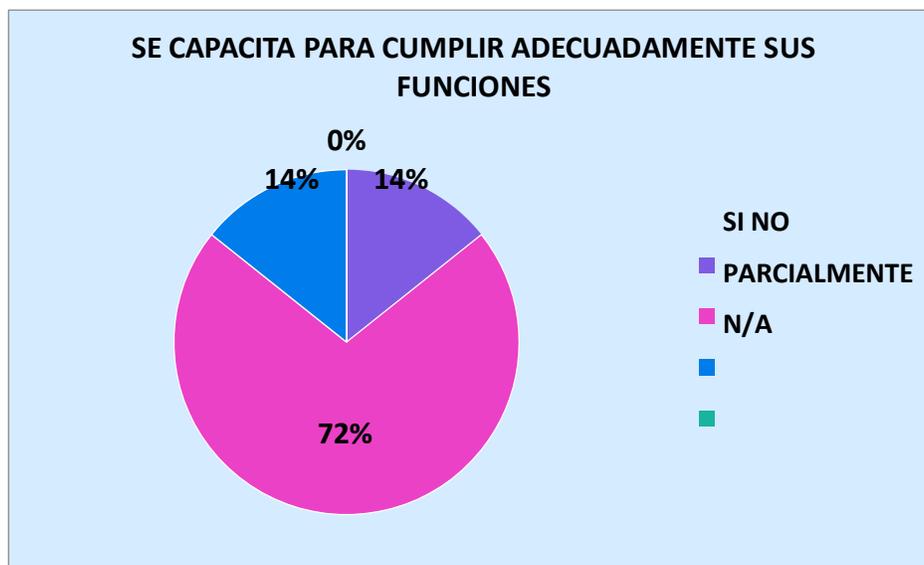


Figura 12. Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

**Interpretación:** Se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores considera que dentro del área de facturación y cobranzas no se asignan formalmente las actividades que debe desempeñar cada empleado, un porcentaje bajo indica que se asignan de modo parcial, lo que establece que esta es una deficiencia del departamento, esto puede incidir de forma directa en el aumento de los errores que se pueden cometer dentro del área generando como problema final afectaciones económicas para la empresa.

5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?



*Figura 13. Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa*

**Interpretación:** A través de la información recopilada en la pregunta 5 se evidencia que los colaboradores de la empresa consideran que no son capacitados para desempeñar las funciones de forma adecuada. Según se consultó a los encuestados, reciben capacitación de inducción cuando son contratados y posteriormente deben ir complementando la información con el desarrollo de sus actividades diarias debido a que existe un gran volumen de trabajo por realizar dentro del área de facturación y cobranzas.

6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?

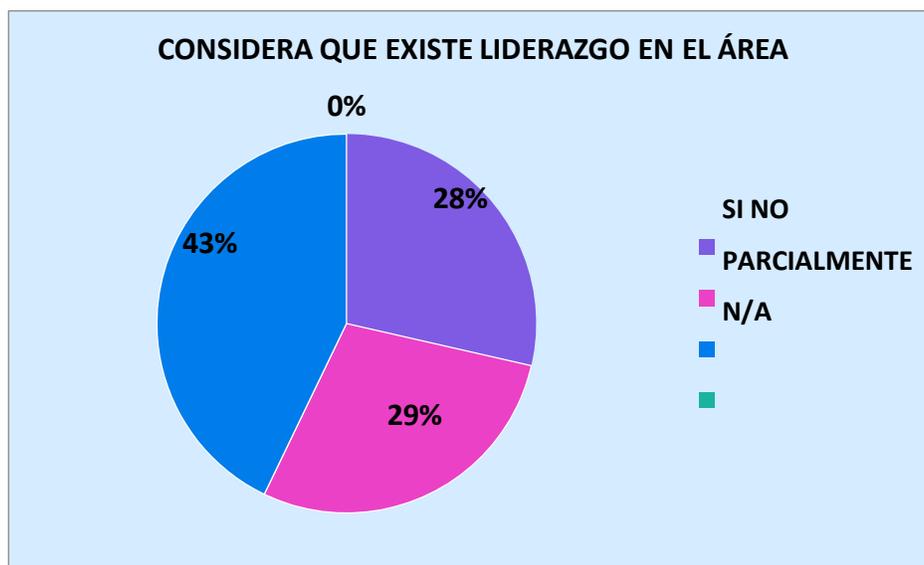


Figura 14. Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

**Interpretación:** Respecto a la existencia de una figura que proyecte liderazgo dentro del área, el mayor porcentaje de colaboradores indica que se refleja parcialmente, lo que indica que el liderazgo que se ejerce dentro del área de facturación y cobranzas no es bueno. Es necesario tomar medidas correctivas para que todos los colaboradores sientan que son respaldados y escuchados, así mismo sería importante que dentro del equipo todos sean capaces de asumir el rol de líder de ser necesario, podrían asignarse diferentes tareas a cada colaborador, las mismas que requieran de un líder dentro de la gestión.

## 7. ¿Existe comunicación dentro del área?



Figura 15: Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

**Interpretación:** Más de la mitad de los colaboradores percibe que si existe comunicación en el área de trabajo, lo cual es positivo para la gestión diaria ya que a través de esta vía pueden resolverse problemas de forma inmediata. Sin embargo, una parte de los colaboradores coincide que la comunicación es parcial, por lo que la información que se recibe podría llegar sesgada. Otros colaboradores, a diferencia de los anteriores, consideran que la comunicación es nula por lo que es necesario definir mecanismos que permitan compartir la información de forma adecuada y se garantice que todos manejen correctamente los mismos datos.

### 8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?

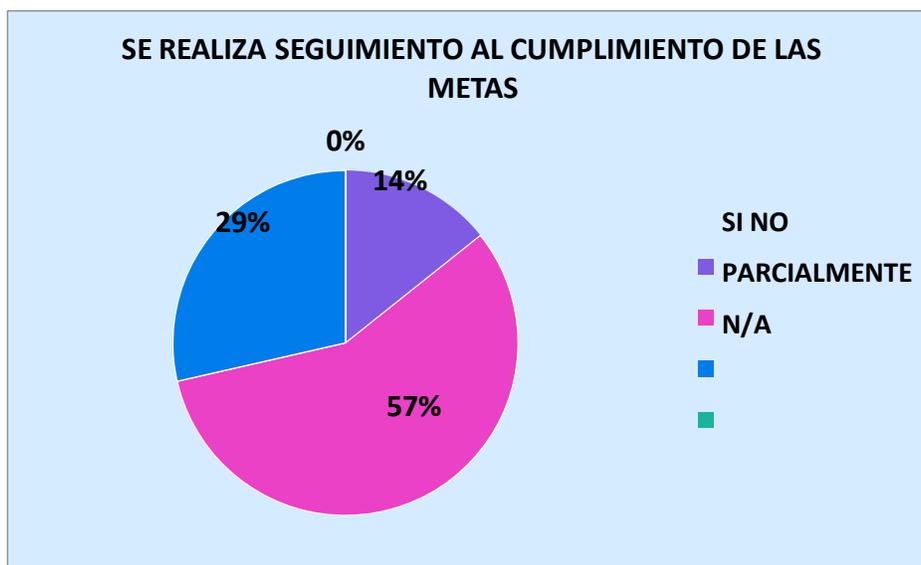


Figura 16. Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

**Interpretación:** A través de los resultados recogidos en la pregunta 8 se puede evidenciar que un porcentaje mínimo de colaboradores considera que se realiza el seguimiento a las gestiones que se desempeñan dentro del área de facturación y cobranzas, las mismas que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La mayoría de colaboradores coincide en que el seguimiento es escaso o nulo. Esto debido a que según lo reflejado en las preguntas 2 y 3, pocos colaboradores conocen cuáles son las metas que debe perseguir el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?

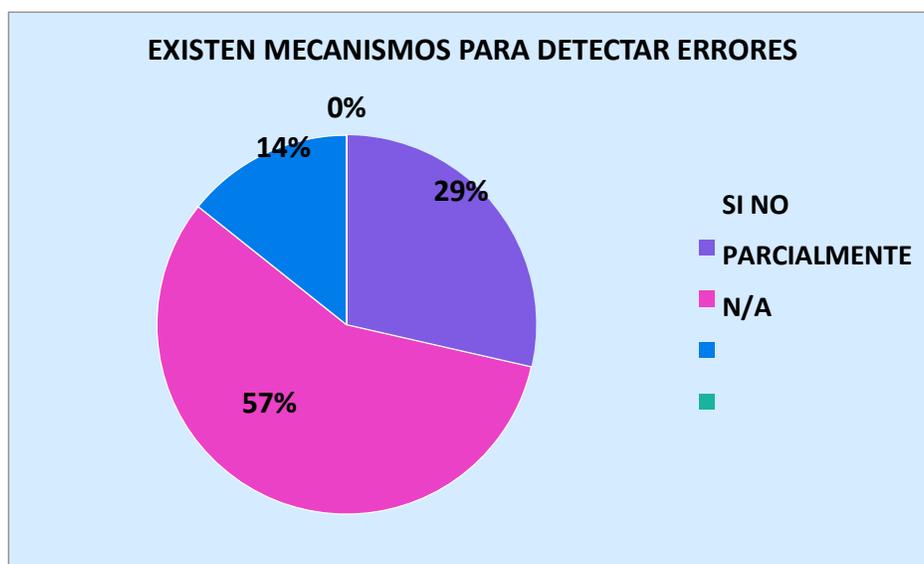


Figura 17. Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa

**Interpretación:** Los colaboradores del área de facturación y cobranzas en su mayoría perciben que no existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados, es decir que no hay un medio de soporte que permita detectar si se presentaron errores en la emisión de alguna factura o en algún cobro efectuado. Un porcentaje menor opina que si existen medidas de control que permitan la detección de errores.

Es necesario considerar la implementación de controles como parte fundamental de la gestión que se lleva dentro del área. Los resultados de esta pregunta muestran que no todos los colaboradores perciben de la misma forma las medidas de control que actualmente se encuentran implementadas.

### 10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?

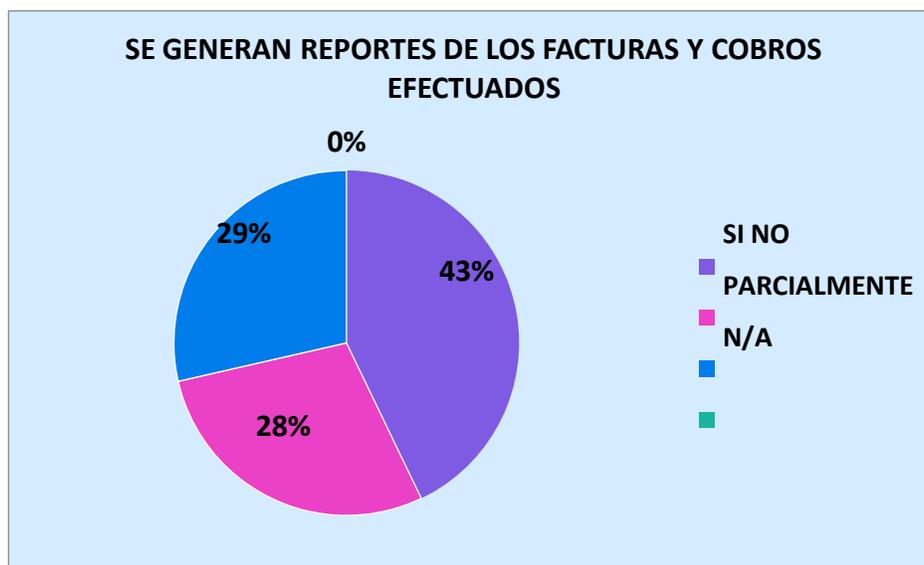


Figura 18. Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los colaboradores del área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa

**Interpretación:** Un gran porcentaje de los colaboradores opina que actualmente si se generan, o se generan parcialmente, los reportes que permitan llevar un control de lo facturado y cobrado a los distintos clientes de la empresa. A través de las consultas realizadas a los encuestados indican que se generan reportes para cada cliente, y de ser necesario, los mismos se pueden facilitar a los clientes que los requieran.

Solo unos pocos de los colaboradores encuestados perciben que no se generan reportes de forma periódica sobre las facturas y cobros que fueron realizados en el área.

### 3.6. Conclusiones

Conforme a los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los colaboradores del Área de Facturación y Cobranzas de la empresa Humtrusa, se evidencia que, a pesar de contar con personas con un alto compromiso en sus puestos de trabajo, el equipo no ha logrado marcar el rumbo de sus acciones definiéndolas para su soporte.

Dentro de los resultados con tendencia positiva que se generaron se encuentran los siguientes: El equipo casi en su totalidad conoce la misión y visión de la empresa según la pregunta 1, lo cual indica que los medios y canales que utiliza la organización son buenos y deben seguir siendo aprovechados. Adicionalmente, en la pregunta 7, se destaca que en el grupo existe buena comunicación, esto evidencia los puntos fuertes con los que cuentan las jefaturas del área.

Así mismo, es de suma importancia considerar los resultados que muestran una tendencia negativa, ya que es ahí donde radican los principales problemas y donde se deben tomar acciones inmediatas. Los colaboradores en su mayoría no se encuentran familiarizados con las metas, objetivos, políticas y procedimientos del área donde laboran, lo cual repercute de forma directa debido a que los esfuerzos no siguen el mismo camino. A través de las preguntas 4 y 5 se evidencia que los colaboradores consideran que las tareas no son asignadas de forma clara y que no cuentan con la actualización de conocimientos necesaria para cumplir a cabalidad las funciones de su trabajo diario. Esto debe ser considerado como una alarma puesto que afecta de forma directa las gestiones diarias de los colaboradores y así mismo el rendimiento que se espera de ellos para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Tema**

**Propuesta de elaboración de un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.**

#### **4.2. Introducción**

El trabajo de investigación presente tiene como finalidad elaborar un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas que vaya de acuerdo a las necesidades de la empresa Humtrusa según los resultados y el análisis obtenidos a través de las encuestas y el trabajo de campo que fueron realizados.

Considerando lo anteriormente indicado, se determinó el diseño del manual de control interno para el área de facturación y cobranzas, donde se especifican los procesos, procedimientos y actividades que debe ejecutar cada miembro del departamento. Así mismo se plantea la elaboración de este documento que establezca de una forma sistemática y ordenada las funciones y políticas de los procedimientos que se realizan durante las actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de forma adecuada de las funciones establecidas.

#### **4.3. Antecedentes de la propuesta**

En la actualidad la empresa Humtrusa no cuenta con un manual de control interno para el área de facturación y cobranzas. Los controles que se aplican dentro del departamento son empíricos o improvisados, lo cual provoca que las actividades que se realizan de forma diaria manejen un alto porcentaje de riesgo de error y es de vital importancia que la empresa Humtrusa se encargue de implementar los controles que sean necesarios para que los procesos se puedan

desarrollar bajo un ambiente de control que brinde seguridad y todos los esfuerzos se encaminen al logro de los objetivos del área y de la empresa.

La propuesta de la elaboración de un manual de control interno para la empresa Humtrusa, está enfocada para el área de facturación y cobranza, debido a que esta área es de suma importancia en lo referente a la recuperación de recursos los económicos y debido a esto es necesario que cuente con un alto grado de seguridad y control.

Debido a la actual ausencia de controles internos por escrito para el área, se diseñarán lineamiento que proporcionen razonable seguridad en la ejecución de los procesos brindando una visión renovada a su desempeño y a la estructura de empresa.

#### **4.4. Objetivos de la propuesta**

##### **4.4.1. Objetivo general**

Proponer la elaboración de un manual de control interno para el mejoramiento de la gestión de facturación y cobranza en la empresa Humtrusa

##### **4.4.2. Objetivo específico**

- Proporcionar lineamientos que permitan ejercer actividades de supervisión y control a las jefaturas en todos los procesos que se realizan en el área de facturación y cobranza.
- Definir los controles verbales existentes y diseñar nuevos controles con la finalidad de tener un ambiente de control eficiente.
- Mejorar los procesos actuales con la finalidad que la elaboración del manual de control interno sea utilizada como guía para la ejecución de las tareas diarias de los colaboradores de la empresa.

#### **4.5. Justificación de la propuesta**

La presente tesis plantea la elaboración de un manual de control interno que permita al departamento de facturación y cobranzas mejorar la ejecución de procesos de la empresa Humtrusa aportando a la gestión de la Gerencia a implementar guías y lineamientos eficientes que ayuden a la organización en la toma de decisiones.

A través de los resultados obtenidos en la investigación de campo y las encuestas, se determinó que en el departamento de facturación y cobranzas existen deficiencias las cuales inciden de forma negativa en el desarrollo, cumplimiento y manejo de las operaciones diarias que se realizan en la empresa. Entre ellas la falta de conocimiento sobre las políticas y lineamientos del área, la imprecisión en la asignación de responsabilidades de cada colaborador, carencia de controles que permitan el cumplimiento de las tareas.

La justificación de este proyecto radica en los beneficios y ventajas que conllevarían para la empresa Humtrusa la implementación del manual de control ya que estaría dirigido a establecer eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades que se ejecutan dentro del área de facturación y cobranzas. Dicho manual estaría compuesto por las políticas, lineamientos, procedimientos y funciones de cada puesto que deberán ser acogidas por los colaboradores de la empresa.

**4.6. Manual de control interno del área de facturación y cobranzas de Humtrusa**

**HUMTRUSA**

**PRODUCTOS QUÍMICOS ECUATORIANOS**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO  
PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS**

**GUAYAQUIL 2018**

**HUMTRUSA****MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS****CÓDIGO:  
MCI-FC****VERSIÓN:  
001****FECHA:  
2018****INDICE**

I.	Introducción.....	1
II.	Principios y Valores institucionales.....	1
III.	Objetivos de Manual.....	2
IV.	Alcance.....	2
V.	División.....	2
VI.	Marco Jurídico.....	3
VII.	Responsable del proceso.....	3
VIII.	Glosario.....	4
IX.	Política General.....	4
X.	Relación de procedimientos.....	4

**HUMTRUSA****MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS****CÓDIGO:  
MCI-FC****VERSIÓN:  
001****FECHA:  
2018****I. Introducción**

Con fecha agosto 2018, el Gerente General de la empresa Sr. Iván Trujillo, junto con las jefaturas de los departamentos del área de facturación y cobranzas, validaron el “Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Facturación y Cobranza” propuesto por los señores estudiantes: Erazo Lucas Jennifer y Parra García Jean; el propósito de dicho manual es sistematizar y transparentar el proceso de emisión de facturas y las gestiones administrativas de cobranza de la empresa Humtrusa.

Este documento fue aprobado por la Junta celebrada el jueves 2 de agosto del 2018 y conformada por el Gerente General de la empresa Humtrusa, la jefatura del área de Facturación y la jefatura del área de Cobranzas por lo cual la implementación del “Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Facturación y Cobranza” entra en vigor a partir de esta fecha.

**II. Principios y Valores institucionales**

Principios y Valores que todo colaborador debe observar en el desempeño de su cargo o función en Humtrusa:

- Compromiso
- Respeto
- Integridad
- Excelencia
- Honestidad
- Pasión
- Espíritu de equipo
- Entrega
- Confidencialidad
- Responsabilidad ambiental

### III. **Objetivos del Manual**

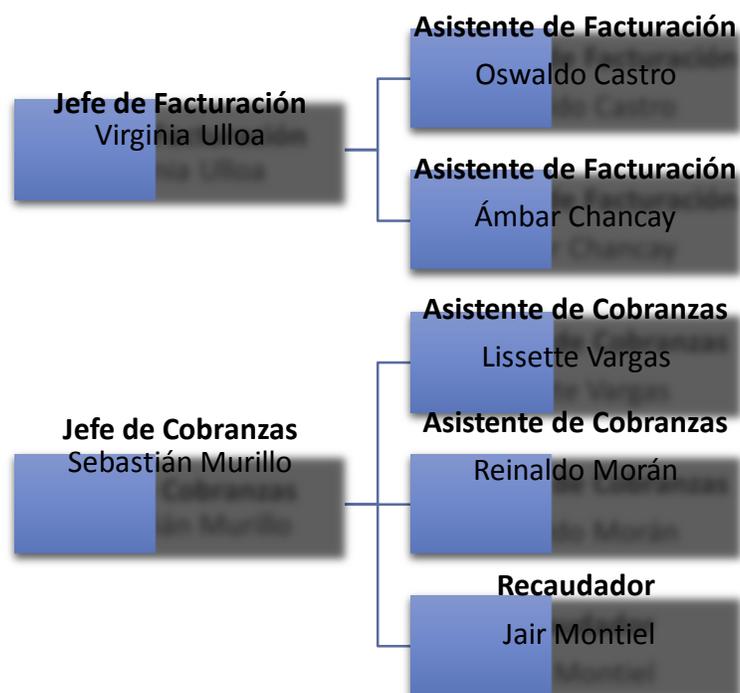
Integrar y normar en un documento todos los procedimientos relativos al proceso de facturación a través de la emisión de comprobantes fiscales, así como las gestiones administrativas de cobranza.

### IV. **Alcance**

Este documento, manual de control interno debe ser considerado para aplicarse de forma general en todos los procesos que se lleven a cabo en el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa.

### V. **División**

Área de Facturación y Cobranzas, la cual está compuesta por 7 colaboradores, lo cuales se detallan a continuación:



## VI. Marco Jurídico

- Norma ISO 9001-2008
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución del Servicio de Rentas Internas
- Normas Internacionales de Auditoría

## VII. Responsable del proceso

- Jefatura de facturación
- Jefatura de cobranzas

### **VIII. Glosario**

- Clientes: Personas naturales o jurídicas a quienes se vende la materia prima.
- Clientes de crédito: Aquellos clientes quienes la realizan la cancelación de sus facturas dentro del plazo establecido de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.
- Cuentas por Cobrar: Derechos de cobro a favor de Humtrusa, se originan de su actividad principal, la venta de materia prima.
- Manual: Documento que contiene información de forma ordenada y sistemática sobre los procedimientos de una organización.
- S.R.I.: Servicio de Rentas Internas.
- RIDE: Formato de representación impresa de documento electrónico.

### **IX. Política General**

Los procedimientos para la facturación y cobranza por la venta de materia prima, son responsabilidad de la Gerencia Administrativa a través del Departamento Contable.

### **X. Relación de procedimientos**

<b>ID</b>	<b>CLAVE</b>	<b>NOMBRE</b>
1.	MCI-F1	Procedimiento de Facturación
2.	MCI-C1	Procedimiento de Cobranzas

# **HUMTRUSA**

**PRODUCTOS QUÍMICOS ECUATORIANOS**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO  
PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN**

**GUAYAQUIL 2018**

**HUMTRUSA****MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE FACTURACIÓN****CÓDIGO:****MCI-F1****VERSIÓN:****001****FECHA:****2018****INDICE**

I.	Alcance.....	1
II.	Objetivo de Manual.....	1
III.	Referencias.....	1
IV.	Políticas de operación.....	2
V.	Descripción de actividades.....	5
VI.	Diagrama de Flujo.....	8
VII.	Relación de procedimientos.....	11

**HUMTRUSA****MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE FACTURACIÓN****CÓDIGO:  
MCI-F1****VERSIÓN:  
001****FECHA:  
2018****I. Alcance**

El contenido del presente manual es de obligatoria observancia para los colaboradores que realicen las funciones de facturación en Humtrusa, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

En este documento se emplea un lenguaje que no genera ninguna clase de discriminación, ni marca diferencias entre hombres y mujeres.

**II. Objetivos del Manual**

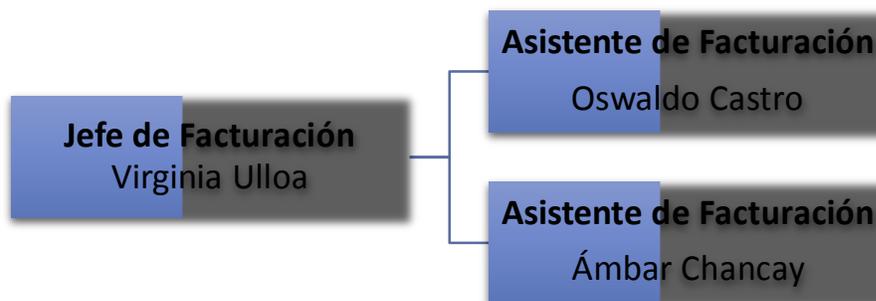
Integrar y normar en un documento todos los procedimientos relativos al proceso de facturación a través de la emisión de comprobantes fiscales, así como las gestiones administrativas de facturación de la venta de los productos de Humtrusa a sus clientes.

**III. Referencias**

- Norma ISO 9001-2008
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución del Servicio de Rentas Internas
- Normas Internacionales de Auditoría

#### IV. División

Área de Facturación, la cual está compuesta por 3 colaboradores, lo cuales se detallan a continuación:



#### V. Políticas de Operación

##### La Dirección Comercial deberá:

- 1) Validar en conjunto con la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad, los antecedentes crediticios de los clientes.
- 2) Requerir a la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad la emisión del comprobante fiscal, a través de una orden de Facturación.
- 3) Emitir las órdenes de facturación y dirigirlas a la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad con copia al área de Facturación y Cobranza. Las mismas deberán incluir el nombre y rúbrica de quien elabora y nombre y firma de quien autoriza.
- 4) Informar con mínimo dos días de anticipación a la próxima facturación, los cambios de los contratos vigentes con los clientes, con la documentación de soporte que lo acredite.

5) Notificar y requerir por escrito a la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad, sobre la emisión de Notas de Crédito a petición del cliente.

**El Área de Facturación y Cobranza deberá:**

6) Validar que antes de la emisión de un comprobante fiscal digital, se cuente con todos los documentos necesarios para ello como, por ejemplo: Contratos, cotizaciones o pedidos autorizados por el cliente u órdenes de servicio, en su caso, carta compromiso firmada por el cliente y el responsable de la cuenta.

7) Revisar en caso de no contar con el contrato, pedidos o cotizaciones autorizadas por el cliente, se reciba provisionalmente una carta de compromiso firmada por el cliente o por parte de la Dirección Comercial especificando los motivos por los que no se entregó el documento.

8) Revisar que en los casos de clientes llamados “Eventuales”, de los cuales no sea recibido el contrato o pedido; sea recibido la carta compromiso firmada por el cliente y rubricada por el agente responsable de la cuenta.

9) Revisar que los documentos recibidos por parte de la Dirección Comercial para iniciar la facturación, cuenten con los requisitos legales y se encuentren formulados y firmados por el área responsable.

10) Emitir factura electrónica según los contratos, pedidos u órdenes solicitadas por clientes.

11) Revisar que las órdenes de facturación que fueron emitidas por la Dirección Comercial, cumplan con todos los requisitos para emitir la factura. Adicionalmente revisar que cuente con el nombre y rubrica de quien elabora el documento junto con el nombre y firma de quien autoriza.

12) Revisar y notificar a la Dirección Comercial, que al realizar una nueva facturación, según lo indicado en el contrato, el cliente no deberá contar con adeudos anteriores o encontrarse en proceso de cobro.

13) Facilitar a la Dirección Comercial, dentro de los siete días posteriores al cierre de facturación, todos los archivos electrónicos que corresponden a la facturación del mes anterior.

14) Implementar los siguientes mecanismos de control interno, que permitan el funcionamiento de la operación del área:

a) Delegar cada cuenta a un Asistente de Cobranza, quien será responsable de mantener una Bitácora actualizada donde registrará el envío y el acuse de los comprobantes fiscales digitales, también las gestiones de cobro y la recepción de los pagos.

b) Así mismo, el Asistente de Cobranzas encargado, será responsable de elaborar un archivo por cada cliente, donde se incluirá la documentación generada y recibida; considerando siempre salvaguardar la información confidencial que maneja.

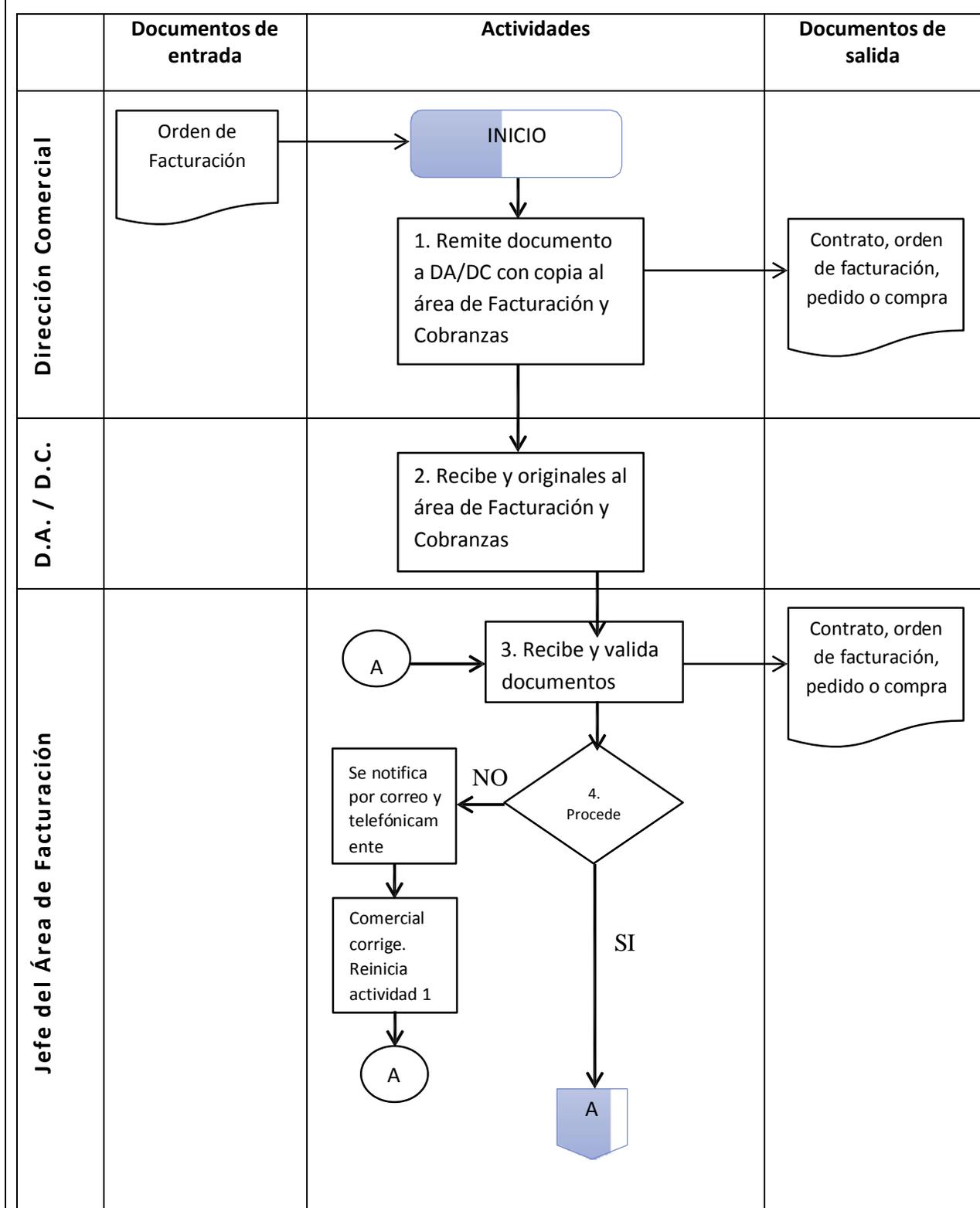
## VI. Descripción de actividades

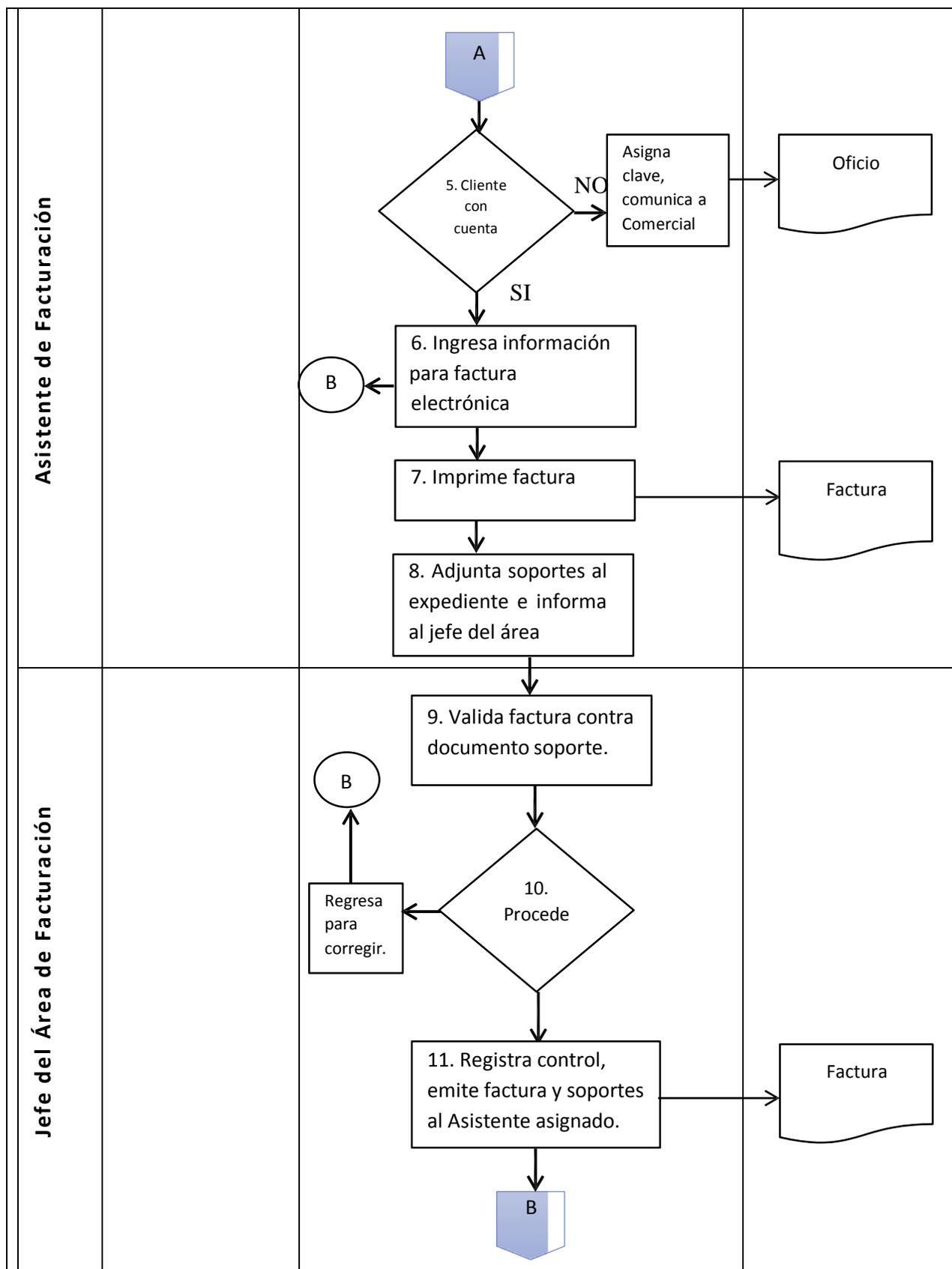
N.	Responsable	Actividad
1	Dirección Comercial	Remite órdenes de facturación a la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad, adjuntando los contratos, pedidos, órdenes de servicio, cotizaciones, cartas compromiso autorizadas por el cliente; con copia de conocimiento al Área de Facturación y Cobranza.
2	Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad	Recibe órdenes de facturación y remite al Departamento de Facturación y Cobranza.
3	Asistente de Facturación 1	Recibe las órdenes de facturación de los productos vendidos con el soporte de los documentos y verifica que esté completo. Remite al Jefe de Departamento.
4	Jefe del Área de Facturación	<p>Valida la documentación y determina si procede.</p> <p><b>No:</b> Notifica a través de correo electrónico y telefónicamente, a la Dirección Comercial para que se realicen las correcciones necesarias y reiniciar la actividad 3. De ser necesario, se notifica a la Dirección Comercial que el cliente cuenta con antecedentes crediticios desfavorables.</p> <p><b>Si:</b> Remite en original la documentación recibida al Asistente designado.</p>
5	Asistente de Facturación 2	Si la documentación pertenece a una cuenta existente:

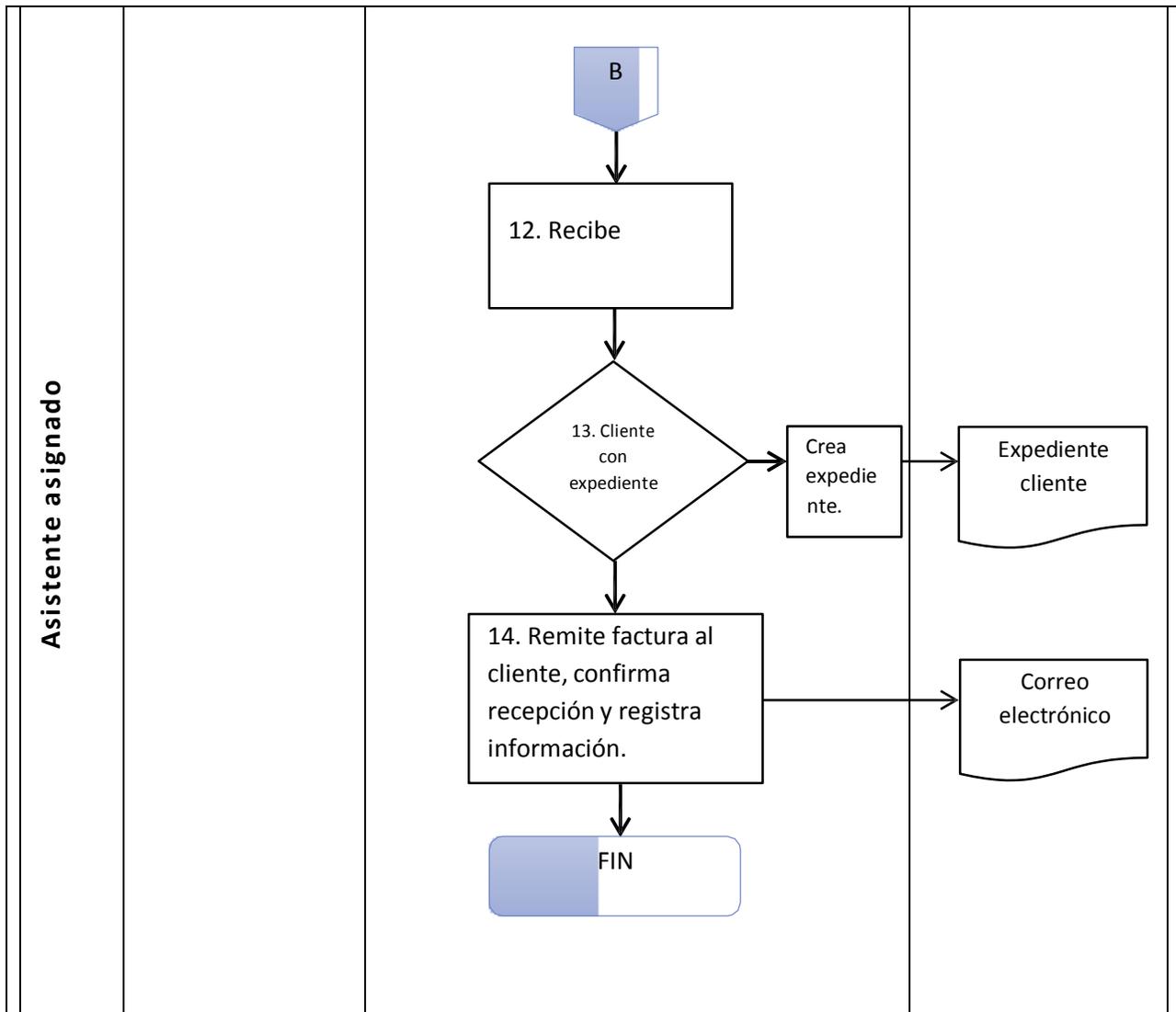
		<p><b>Sí:</b> Registra y adjunta documentos originales al expediente correspondiente.</p> <p><b>No:</b> Asigna una nueva clave y notifica por correo electrónico a la Dirección Comercial y al Departamento de Contabilidad, y continúa con la actividad 6.</p>
6	Asistente de Facturación 2	<p>Valida si el cliente corresponde a una cuenta existente:</p> <p><b>Sí:</b> Ingresar los datos del cliente para generar la factura y los registros de cuentas por cobrar. Continúa con la actividad 7.</p>
7	Asistente de Facturación 2	Imprime la factura y lo adjunta al expediente para resguardo y uso interno. Continúa con la actividad 8
8	Asistente de Facturación 2	Remite al Jefe de Departamento la información electrónica en espera de su aprobación.
9	Jefe del Área de Facturación	Valida la factura contra documentación soporte. Si No Procede: Regresa al Asistente de Facturación para corregir los datos y reiniciar la actividad 6.
10	Asistente de Facturación 1	Remite la factura y la documentación de soporte al Asistente designado para el registro y seguimiento de cobro.
11	Jefe del Área de Facturación	Registra en control, remite la factura y los soporte al Asistente designado
12	Asistente de Facturación designado	Recibe el expediente asignado.

13	Asistente de Facturación designado	Valida si el cliente tiene un expediente <b>No:</b> Se crea un expediente <b>Si:</b> Se adjunta la documentación al expediente existente.
14	Asistente de Facturación designado	Remite al cliente la factura digital vía correo electrónico, y registra la información para uso interno.
<b>Finaliza proceso de Facturación</b> <b>Inicia Proceso de Cobranzas</b>		

## VII. Diagrama de flujo







**VIII. Relación de procedimientos**

<b>ID</b>	<b>CLAVE</b>	<b>NOMBRE</b>
1.	MCI-F	Procedimiento de Facturación y Cobranzas
2.	MCI-C1	Procedimiento de Cobranzas

# **HUMTRUSA**

**PRODUCTOS QUÍMICOS ECUATORIANOS**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO**

**PARA EL ÁREA DE COBRANZAS**

**GUAYAQUIL 2018**

**HUMTRUSA****MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE COBRANZAS****CÓDIGO:  
MCI-C1****VERSIÓN:  
001****FECHA:  
2018****INDICE**

I.	Alcance.....	1
II.	Objetivo de Manual.....	1
III.	Referencias.....	1
IV.	División.....	2
V.	Políticas de operación.....	2
VI.	Descripción de actividades.....	5
VII.	Diagrama de Flujo.....	9
VIII.	Relación de procedimientos.....	14



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA  
DE COBRANZAS

CÓDIGO:  
MCI-C1

VERSIÓN:  
001

FECHA:  
2018

### **I. Alcance**

El contenido del presente manual es de obligatoria observancia para los colaboradores que realicen las funciones de cobranzas en Humtrusa, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

En este documento se emplea un lenguaje que no genera ninguna clase de discriminación, ni marca diferencias entre hombres y mujeres.

### **II. Objetivos del Manual**

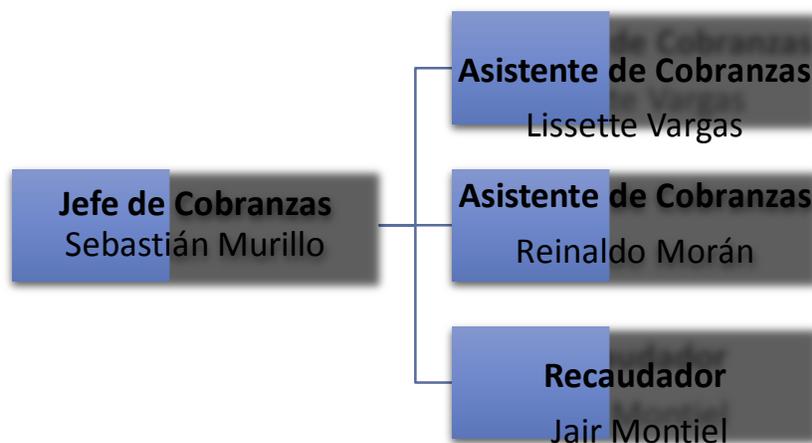
Integrar y normar en un documento todos los procedimientos relativos al proceso de cobranzas y recuperación de cartera vigente y vencida de los clientes de Humtrusa. Para las cuentas irrecuperables se establecen actividades para creación de estimación y cancelación.

### **III. Referencias**

- Norma ISO 9001-2008
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución del Servicio de Rentas Internas
- Normas Internacionales de Auditoría

#### IV. División

Área de Cobranzas, la cual está compuesta por 4 colaboradores, lo cuales se detallan a continuación:



#### V. Políticas de Operación

- 1) El Área de Facturación y Cobranza enfocada en cumplir con el principal objetivo de este Manual deberá emplear controles electrónicos o escritos como son: estados de cuenta, reportes de saldos considerando su antigüedad, bitácora de seguimiento, respaldos de facturación y cobranza, los cuales deberán ser proporcionados a los Asistentes de Cobranza.
- 2) Es necesario adjuntar al expediente de cada cliente copias de las facturas y de los comprobantes de pago; para los clientes que presenten dificultad en la gestión de cobro, se adjuntarán los soportes que evidencien la gestión de cobranza como son: correos electrónicos, recibidos de notificaciones.

3) Los colaboradores del Área de Cobranzas deben hacer efectivo el cobro de los valores adeudados por los clientes conforme al soporte de la factura electrónica emitida.

De no cumplirse, se deberá notificar a la Jefatura de Cobranzas para que se inicien las medidas pertinentes a través de ella.

4) La Jefatura de Cobranzas tiene como responsabilidad, validar los registros correctos de las facturas electrónicas y el correcto cobro de las mismas a través de los sistemas y controles del área. Adicionalmente, por medio de una cédula de Cobranza, se realizará el envío diario a la Dirección de Administración, los valores cobrados el día inmediato anterior describiendo el concepto de los ingresos para registro y conocimiento correspondiente.

5) Los colaboradores del Área de Cobranzas deben mantener un estricto cumplimiento del contrato de los pagos, para esto, se hará uso de las herramientas electrónicas y manuales que dispone el área, como son: correo electrónico, hojas de cálculo, cédula de cobranza, bitácora de seguimiento, etc. Adicionalmente, mantendrá informada a la Jefatura del área, de cualquier novedad que implique recibir el pago posterior a la fecha establecida.

6) El Área de Cobranza notificará al cliente, por vía telefónica y de correo electrónico con copia a la Dirección Comercial, el valor pendiente de pago a vencer.

- 7) El Área de Cobranza solicitará a la Dirección Comercial, la suspensión de nuevos acuerdos comerciales a los clientes que presenten atraso en sus pagos y con quienes no se haya establecido refinanciamiento de sus haberes luego de haber realizado una última gestión de cobranza para el cliente que presente atraso en sus pagos.
- 8) Cuando el Área de Cobranza cuente con el soporte del pago, notificará a la Dirección Comercial para que puedan reactivarse las negociaciones.
- 9) La Dirección de Administración será responsable de supervisar y apoyar a la Jefatura del Área de Cobranza en lo concerniente con las gestiones que deben realizarse para recuperación de deudas. Adicionalmente, los Asistentes deberán indicar a la Jefatura del Área de Cobranza todas las situaciones que se encuentren fuera de lo estipulado en el contrato o en los plazos establecidos que fueron notificados previamente al cliente.
- 10) El Área de Cobranza facilitará a la Dirección Comercial un reporte que contenga el detalle del estado de cuenta de cada cliente del mes anterior, dentro de los siete primeros días de cada mes.
- 11) De existir clientes que deseen reanudar relaciones comerciales con Humtrusa, pero no contaron con un buen historial crediticio con la empresa, se les notificará que durante un mínimo de tres meses solo podrán realizar compras con pago al contado.

12) Si en el plazo de 90 días naturales a partir del primer valor impago no se logra la liquidación de la deuda, o a su vez, no se logra un acuerdo entre las partes, la Dirección de Administración / Departamento de Contabilidad, se encargará de enviar los expedientes a los prestados de Asuntos Jurídicos.

## VI. Descripción de actividades

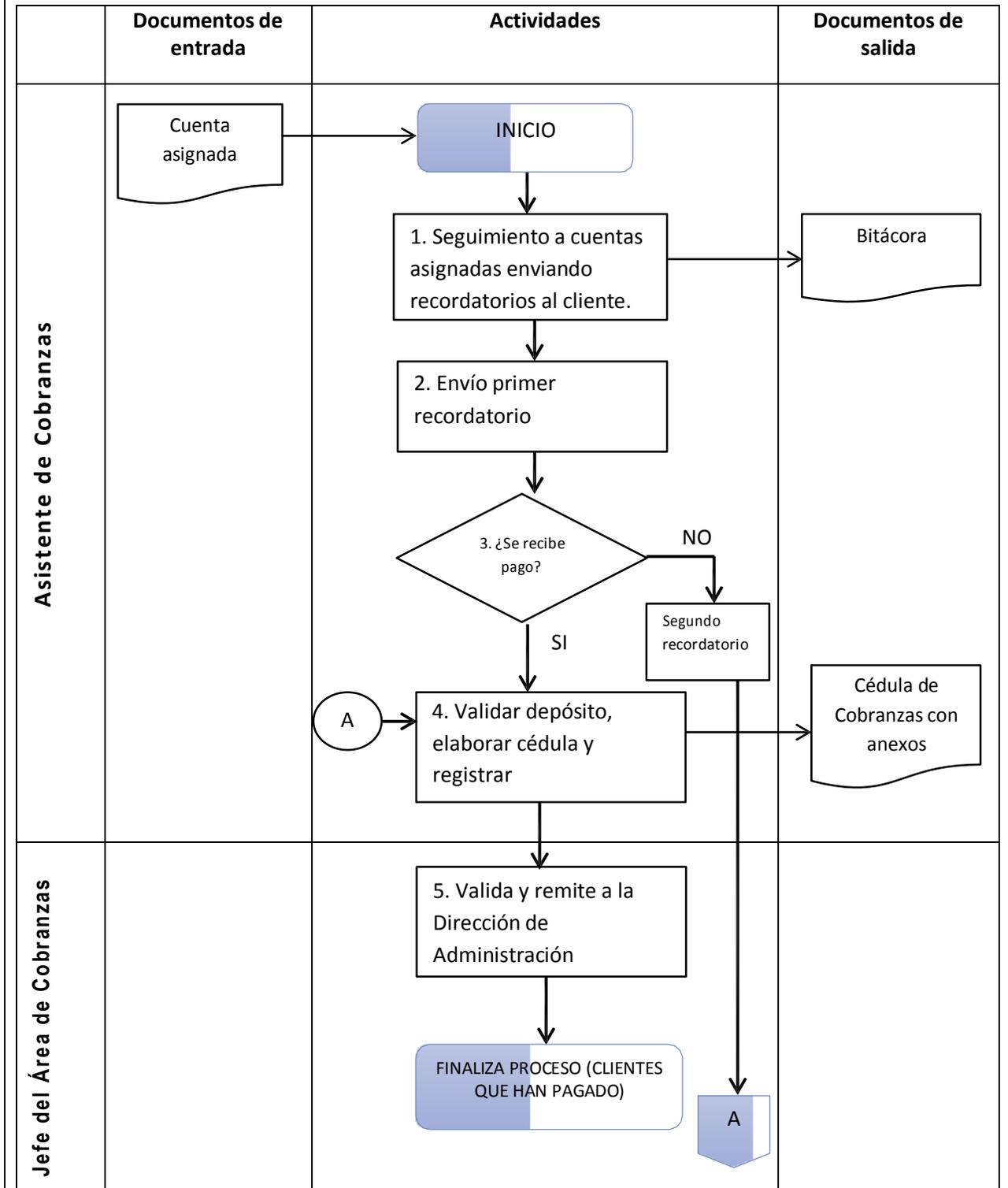
N.	Responsable	Actividad
1	Asistente de Cobranza	Proporciona seguimiento a las cuentas asignadas y envía dos veces por semana recordatorios a través de correo electrónico y llamadas telefónica a los clientes antes del vencimiento del pago, posteriormente registra la gestión en Bitácora.  (Primer recordatorio del pago)
2	Asistente de Cobranza	En caso de no haber recibido pago hasta un día antes que se cumpla la fecha límite, se enviará un segundo recordatorio al cliente, y registrará en Bitácora.  (Segundo recordatorio del pago)
3	Asistente de Cobranza	¿Recibe el pago?  <b>Sí:</b> Continúa con la gestión usual.  <b>No:</b> Se emite un nuevo recordatorio y realiza la actividad 6.
4	Asistente de Cobranza	Valida el pago y procesa diariamente una Cédula de Cobranza en la que se registrarán los depósitos del

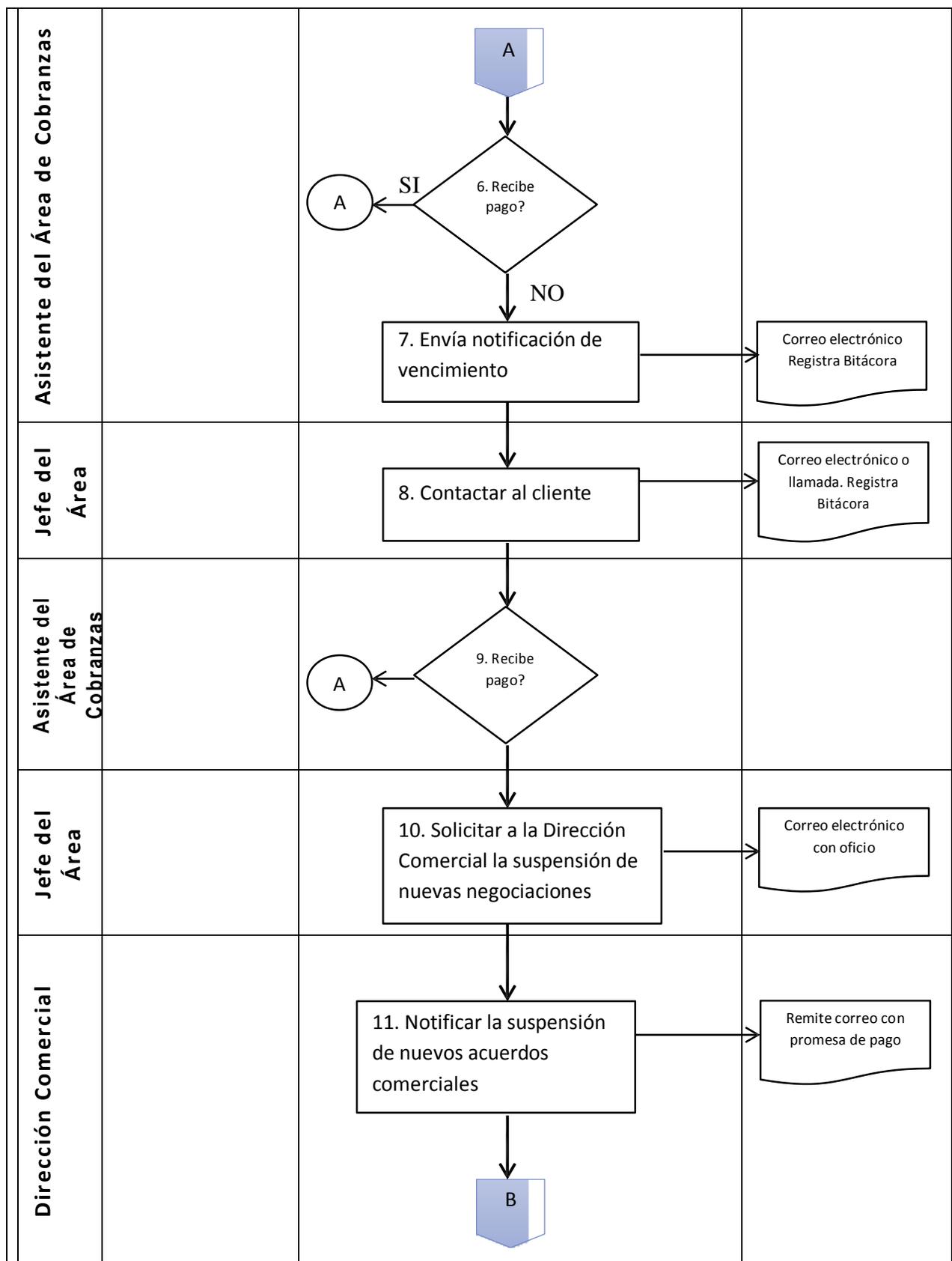
		<p>día hábil anterior, y la remite con copia de los depósitos, a la Jefatura del Área.</p> <p>Adjunta copia del depósito y copia de la factura en el expediente de dicho cliente.</p>
5	Jefe del Área de Cobranzas	<p>Recepta, valida y firma la Cédula de Cobranza; la ingresa en el Sistema de Cuentas por Cobrar y la remite a la Dirección de Administración.</p> <p><b>En este punto finaliza el procedimiento para clientes con pago.</b></p>
6	Asistente de Cobranza	<p>¿Recibe el pago?</p> <p><b>No:</b> Continúa con actividad 7.</p> <p><b>Sí:</b> Se emite un nuevo recordatorio y realiza la actividad 4.</p>
7	Asistente de Cobranza	<p>De no recibir el depósito del pago o una intención del mismo un día hábil posterior a su vencimiento, se enviará al cliente, con copia a la Jefatura del Área, una notificación que determine una fecha límite para pago del valor que se encuentra vencido. Se registrará en la Bitácora.</p> <p>(Se realizará notificación vía electrónica de vencimiento)</p>
8	Jefe del Área de Cobranzas	<p>El día que recibe la notificación de vencimiento del pago del cliente, deberá contactarlo vía telefónica y por correo electrónico, donde reiterará el saldo vencido, la fecha límite de pago.</p>
9	Asistente de Cobranza	<p>¿Recibe el pago?</p>

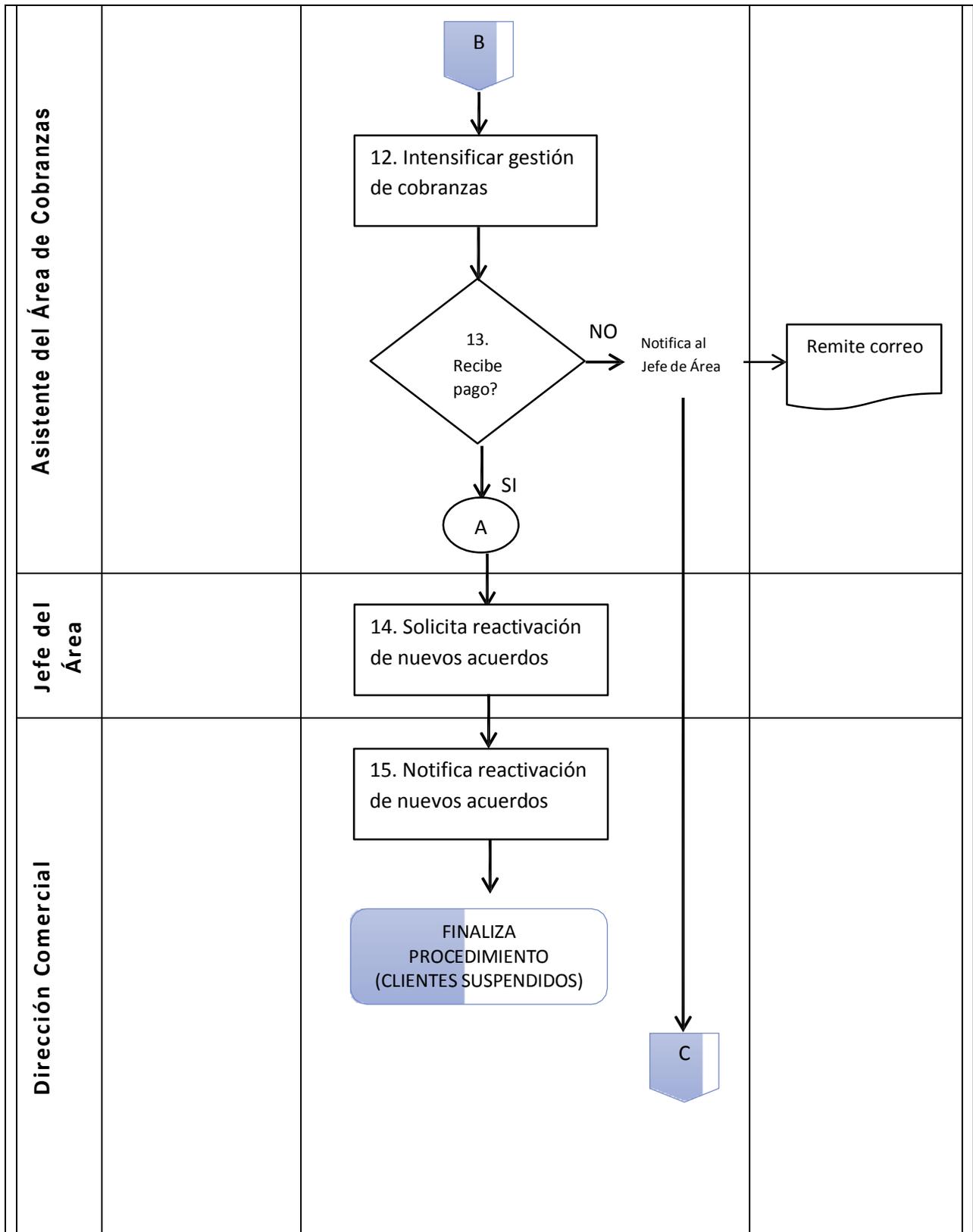
		<b>Si:</b> Regresa a la actividad 4.
10	Jefe del Área de Cobranzas	<b>No:</b> Enviará un oficio a la Dirección Comercial a través de correo electrónico, solicitará la suspensión de nuevos acuerdos comerciales detallando las gestiones realizadas de cobro.
11	Dirección Comercial	Remite correo electrónico informando la suspensión de nuevos acuerdos comerciales detallando el motivo.
12	Asistente de Cobranza	Proporciona seguimiento a las cuentas que fueron suspendidas, gestionando acciones de cobro intensivas a través de un mayor envío de correos electrónicos y un mayor número de llamadas telefónicas. Adicionalmente se coordinarán visitas.  Siempre se guardarán evidencia que puedan documentarse y acrediten dichas actividades, que serán registradas en la Bitácora
13	Asistente de Cobranza	¿Cliente realiza el pago?  <b>No:</b> Continúa con actividad 16.  <b>Si:</b> Valida que se ejecutó el depósito en la cuenta bancaria, y regresa a la actividad 4.  Notifica a la Jefatura de Área para solicitar reactivación de nuevos acuerdos comerciales.
14	Jefe del Área de Cobranzas	Direcciona oficio a través de correo electrónico a la Dirección Comercial, solicitando la reactivación de nuevos acuerdos comerciales.
15	Dirección Comercial	Notifica al Área de Cobranza la reactivación de nuevos acuerdos comerciales
<b>Finaliza procedimiento para cliente suspendidos</b>		

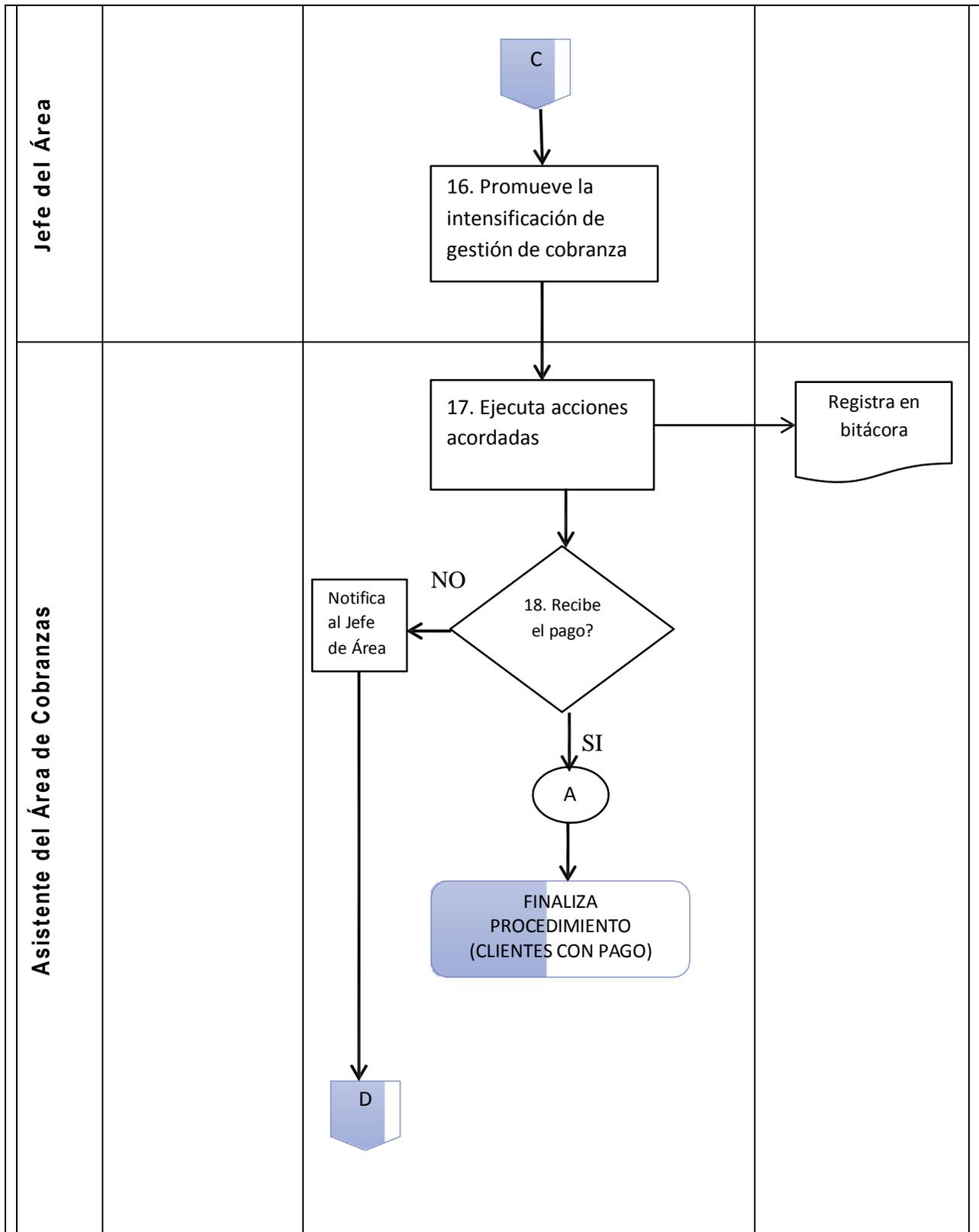
16	Jefe del Área de Cobranzas	En conjunto con el Asistente asignado se determinan los mecanismos para ejecutar las acciones de cobro a la cuenta, como: Llamadas telefónicas, Correo electrónico, visitas que permitan establecer de acuerdos para pago.
17	Asistente de Cobranza	Gestiona cobro de deudores de forma intensificada
18	Asistente de Cobranza	¿Cliente realiza el pago?  <b>Si:</b> Valida el depósito realizado en la cuenta bancaria, y regresa a la actividad 4.
19	Jefe del Área de Cobranzas	Si dentro de un plazo de 90 días naturales a partir del primer valor impago no se logra la liquidación de la deuda, o a su vez, no se logra un acuerdo entre las partes, se enviará un correo electrónico; o se entregará en su domicilio del cliente, una notificación que informe que cuenta con un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción del aviso para cancelar el valor pendiente, de no cumplirse la cuenta se remitirá a Asuntos Jurídicos para dar inicio a las gestiones procesales.
20	Asistente de Cobranza	¿Cliente realiza el pago?  <b>Si:</b> Valida el depósito en la cuenta bancaria de la Agencia, y regresa a la Actividad 4. Envía notificación a la Jefatura del Área vía correo electrónico.
21	Jefe del Área de Cobranzas	No: Se direcciona a proveedor de cuentas incobrables.
<b>Finaliza proceso de Cobranzas</b>		

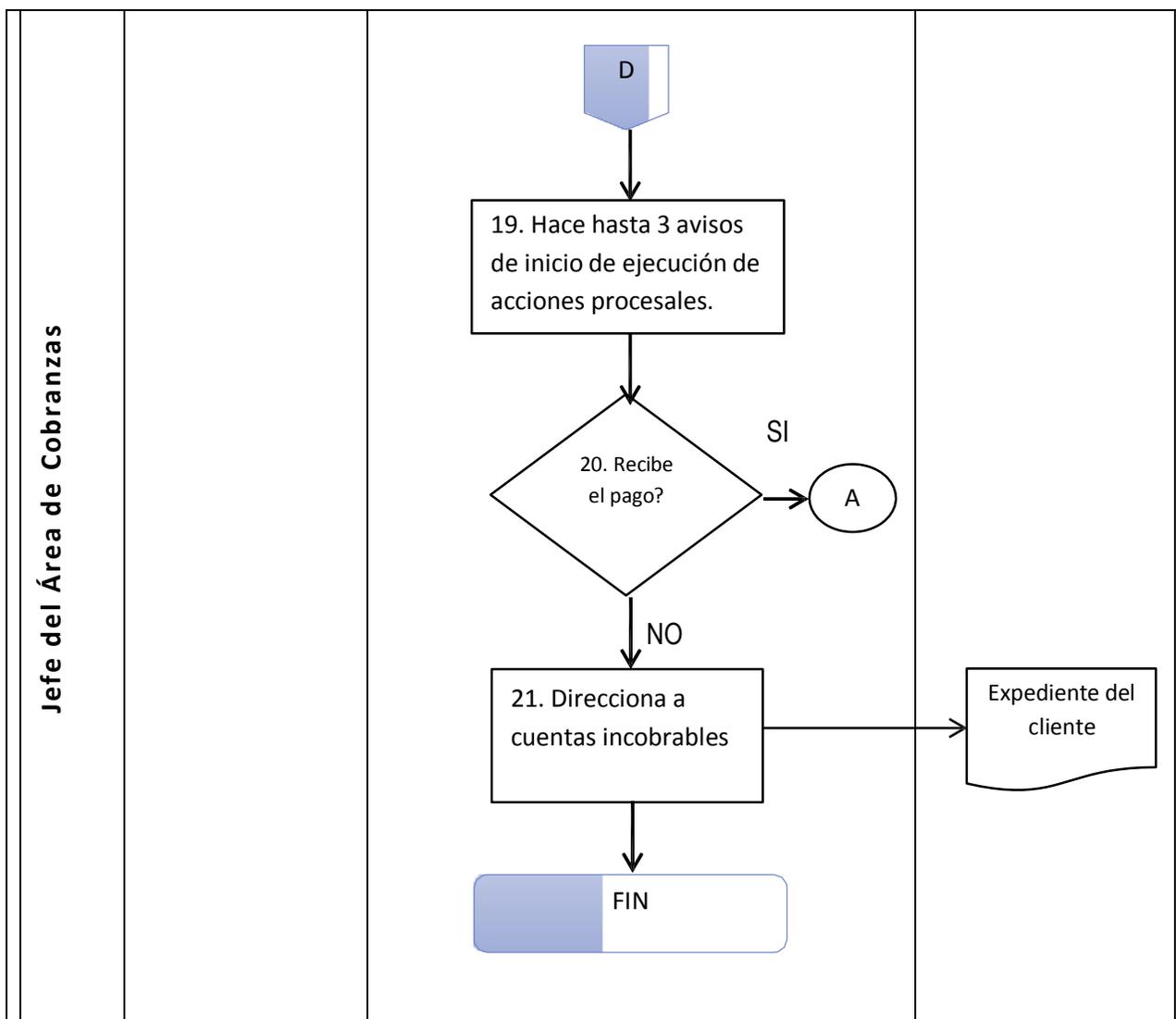
**VII. Diagrama de flujo**











**VIII. Relación de procedimientos**

<b>ID</b>	<b>CLAVE</b>	<b>NOMBRE</b>
1.	MCI-F	Procedimiento de Facturación y Cobranzas
2.	MCI-F1	Procedimiento de Facturación

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Durante el desarrollo de la tesis se lograron implementar varias herramientas y técnica en el área de facturación y cobranzas de la empresa Humtrusa las cuales permitieron obtener las siguientes conclusiones:

- El conocer la situación actual de la empresa Humtrusa, nos permitió reconocer la necesidad de contar con un Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas puesto que su ausencia implica los principales factores de riesgo para la organización, debido a la falta de controles internos, procedimientos, diagramas de flujo y desconocimiento de información clave como las metas, objetivos y políticas del área.
- La elaboración de un Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas sirve como una herramienta correctiva dentro de la situación actual de la empresa, ya que a través del mismo se aporta con los procedimientos, diagramas de flujos y aporta con información importante que debe ser considerada por todos los colaboradores del área.
- A través del Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas propuesto para la empresa, se detallan las políticas, lineamientos y procedimientos de forma sencilla para que sean de fácil interpretación por parte de todos los colaboradores del área. El documento está compuesto por un manual para el área de facturación y otro para el área de cobranzas.

## Recomendaciones

Con el fin de mejorar la gestión actual del Área de Facturación y Cobranzas de la empresa Humtrusa se proponen las siguientes recomendaciones:

- Implementar el Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas como lineamiento de control interno para los colaboradores del área y a su vez como herramienta de capacitación para la inducción de nuevo personal.
- Validar de forma periódica el Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas con la finalidad de identificar la necesidad de actualizarlo conforme a la creación de nuevas funciones o cargos creados dentro del área y así mitigar el riesgo de errores.
- Monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos detallados en el Manual de Control Interno para el Área de Facturación y Cobranzas por parte de los colaboradores para que puedan evidenciarse las mejoras en las gestiones del área.
- Se recomienda aumentar las capacitaciones para los colaboradores del área de facturación y cobranzas con la finalidad que cuenten con toda la información que necesitan para disminuir los errores que pueden presentarse en la ejecución de sus actividades diarias.

## Referencias

- Accountants, I. I. (2013). *Manual de pronunciamientos Internacionales de Contabilidad del Sector Público*.
- Alelú, H. M., Cantín, G. S., López, A. N., & Rodríguez, Z. M. (2014). *Estudio De Encuestas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alexandra, H. T. (30 de Abril de 2014). Evaluacion de control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil. *Evaluacion de control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: UCSG.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas.
- Bernabé, S., Jennifer, J., & Parra, G. N. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de control operacional para el área logística de una empresa comercializadora de productos farmacéuticos, basado en cuadro de mando integral*. Guayaquil Ecuador : dspace.espol.edu.ec.
- Campbell, D. y. (2015). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cardoso, S. D. (2012). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL FUNDAMENTADO EN EL ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FATIMA DE SUAZA*. PITALITO HUILA : UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA “UNAD”.
- Carlos, F. (2011). *Contabilidad y Finanzas, control interno*. Bogotá.
- Cazau, P. (2013). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires: Universidad del Museo Social Argentino.
- Ceja, G. (1997). *Conceptos básico sobre auditoría administrativa*. Bogotá.
- certificados, I. C. (1995). *Instituto Canadiense de contadores certificados*. Canadá.
- Chaurero, A. R. (2013). *Contabilidad y Auditoria*. Cuba.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humanp*. (L. S. Arevalo, Ed.) Bogota, Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper & Row.

- Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. New York: Harper & Row.
- Duque, L. I. (2015). *RECOMENDACIONES PARA MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECCIONAL PEREIRA*. PEREIRA: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.
- ESTUPIÑAN, G. R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gaitán. (2006). *Control Interno y Fraudes menciona que el Control Interno Administrativo*.
- Graterol, R. (2013). *LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO*. Merida - Estado Merida - Venezuela : Universidad de Los Andes .
- Heizer, J., & Render , B. (2007). *Dirección de la Producción y de operaciones*. Madrid.
- Hernández, M. E. (2013). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* . México: Escuela Nacional de Salud Pública .
- Holmes. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. Mexico DF: Hispanoamérica.
- Horngren, C. (2000). *Contabilidad*. Mexico: Pearson.
- Isabel, I. M. (20 de Enero de 2012). Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial “Platinum”, para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo . *Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial “Platinum”, para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: ESPOL.
- John, F. (2009). *Control Interno*.
- José, M. (2008). *Manuales administrativos en la empresa pública*. México.
- Koortz Harold, W. H. (2015). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*.
- L. P. (2013). *Director de Proyectos*. Victoria - Canadá: Pablo Lledó.
- MAURICIO, P. U. (20 de AGOSTO de 2012). IMPLEMENTACION DE CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA SABIJOUX S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL AÑO 2012. *IMPLEMENTACION DE CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA SABIJOUX S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL AÑO 2012*. GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR: UNEMI.

- Mirian, B. A. (2006). *Diagramacion y Arte*. Mexico: Pearson.
- Newton, E. F. (1976). *Tratado de auditoría, Ed. Contabilidad Moderna*. Buenos Aires: Buenos Aires.
- Oscar, F. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Bogotá.
- PALOM, D. V. (17 de SEPTIEMBRE de 2012). PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD POLITÉNICA SALESIANA. *PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD POLITÉNICA SALESIANA*. CUENCA, AZUAY, ECUADOR: UPS.
- PATRICIA, O. C. (18 de JUNIO de 2014). ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA GUARANDA LTDA. *ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA GUARANDA LTDA*. GUARANDA, BOLIVAR, ECUADOR: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.
- Penny, J. C. (1956). *Lines of a Layman*. Minnesota: Channel Press.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México.: Prentice-Hall.
- Rodrigo, E. G. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría*. Bogotá: Editorial Ecoediciones.
- Rojas, O. (21 de Febrero de 2013). *Clima Laboral: El Estado de ánimo de la organización*. Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/clima-laboral-el-estado-de-animo-de-la-organizacion/>
- Romaní, O. (2013). *Etnografía, metodologías cualitativas e investigación en salud: un debate abierto*. San Francisco: Tarragona.
- Root, S. J. (2000). *Auditoria del control interno*. Estados Unidos: N/A.
- Toro, H. y. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Sypal-Fundacite.

## Apéndices

<b>ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA</b>				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa _____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Virginia Ulloa Rivera				
<b>Cargo:</b> Jefe de Facturación _____				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	SI	NO	PARCIALMENTE	N/A
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?	X			
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?	X			
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?	X			
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?	X			
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?			X	
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?			X	
7. ¿Existe comunicación dentro del área?	X			
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?	X			
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?	X			
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?			X	

<b>ENCUENTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA</b>				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa_____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Oswaldo Castro Yagual				
<b>Cargo:</b> Asistente de Facturación_____				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>N/A</b>
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?			X	
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?	X			
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?			X	
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?		X		
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?			X	
7. ¿Existe comunicación dentro del área?			X	
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?			X	
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		

ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA				
Razón Social: Humtrusa _____				
Área o departamento: Facturación y Cobranzas				
Nombre: Ámbar Chancay Silva				
Cargo: Asistente de Facturación				
Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:	SI	NO	PARCIALMENTE	N/A
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?	X			
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?			X	
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?		X		
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?		X		
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?	X			
7. ¿Existe comunicación dentro del área?	X			
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?		X		
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?	X			
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?	X			

ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa_____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Sebastián Murillo Mendoza				
<b>Cargo:</b> Jefe de Cobranzas_____				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>N/A</b>
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?	X			
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?			X	
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?	X			
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?	X			
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?		X		
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?		X		
7. ¿Existe comunicación dentro del área?		X		
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?		X		
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?	X			

ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa _____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Lissette Vargas Bueno				
<b>Cargo:</b> Asistente de Cobranzas				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>N/A</b>
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?			X	
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?		X		
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?		X		
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?		X		
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?	X			
7. ¿Existe comunicación dentro del área?	X			
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?		X		
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?	X			

ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa_____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Reinaldo Morán Avilés				
<b>Cargo:</b> Asistente de Cobranzas_____				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>N/A</b>
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?	X			
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?			X	
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?		X		
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?		X		
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?		X		
7. ¿Existe comunicación dentro del área?	X			
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?		X		
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?		X		

ENCUESTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO TITULADO: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA HUMTRUSA				
<b>Razón Social:</b> Humtrusa _____				
<b>Área o departamento:</b> Facturación y Cobranzas				
<b>Nombre:</b> Jair Montiel Alvarado				
<b>Cargo:</b> Recaudador _____				
<b>Ubique la X según usted crea conveniente, evaluando cada uno de los aspectos mencionados en los ítems detallados a continuación:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>N/A</b>
<b>PLANEACIÓN</b>				
1. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?		X		
2. ¿Existen metas, objetivos, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza?		X		
3. ¿Conoce las metas, procedimientos, políticas y procedimientos del área?		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4. ¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores del área?		X		
5. ¿Considera que se lo capacita lo necesario para cumplir de forma adecuada con sus funciones?	X			
<b>DIRECCIÓN</b>				
6. ¿Considera que existe una fuerte figura de liderazgo en el área?				
7. ¿Existe comunicación dentro del área?	x			
<b>CONTROL</b>				
8. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del área?		X		
9. ¿Existen mecanismos para detectar errores en las facturas emitidas y los cobros efectuados?			X	
10. ¿Se generan reportes periódicos sobre las facturas emitidas y los cobros efectuados?			X	