“Sólo es posible llegar cuando nunca se deja de intentar.

Sólo se puede fracasar cuando en el intento se deja de perseverar”.

Cf. LOPER ,JAIME y BERNAL.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1 Ubicación y contextualización de la problemática

Existen empresas que se han visto afectadas por la ocurrencia de actos dolosos y deliberados llevados a cabo por individuos que forman parte de ellas, empleados que se han visto involucrados en este tipo de actos. Estas situaciones suelen tener como propósito el lucro personal a través de la extracción de recursos patrimoniales pertenecientes a la empresa donde los empleados pretenden garantizar su permanencia en el cargo ocultando situaciones fraudulentas. La aparición de este tipo de situaciones no solo obedece a los bajos niveles morales y de lealtad de los individuos, sino también, y principalmente a las deficiencias y debilidades existentes en el control interno de la empresa.

Por otro lado es necesario señalar que en la actualidad se han puesto de manifiesto un grupo de hechos que deterioran los sistemas de control interno de las organizaciones como son: la pérdida de valores, la falta de ética profesional, el relajamiento de conductas, la deslealtad en el desempeño de las funciones, la falta de controles, desequilibrios económicos debido a los índices de inflación y los cambios de políticas, lo que afecta los costos operativos e influye en los precios de los productos que se comercializan, igualmente esta situación repercute en la capacidad de compra de clientes.

La presente investigación y propuesta se la realizó en la Distribuidora J-Pérez, la misma que se encuentra ubicada al sur de la provincia de Esmeraldas, la misma que se constituyo el 01 de julio del 2008, su objetivo fundamental es ser distribuidor exclusivo de UNILEVER ANDINA SA, en la provincia de Esmeraldas, mediante la compra y venta de productos de consumo masivo a los supermercados y comercios minoristas, productos como detergentes en las marcas (deja, surf), desodorantes (rexona, dove y axel) cremas corporales(dove, vasenol) capilares(sedal, dove, ponds), cremas faciales(ponds), shampoo(sedal, dove), margarina (bonella).

Esta investigación se basó en la aplicación de la Evaluación del Sistema de Control Interno a la Gestión Administrativa y Financiera dentro de la Distribuidora J-Pérez, enfocando primordialmente el análisis del área de crédito y cobranza, que hoy en día se ha hecho imprescindible en todas las empresas, ya que la situación económica del país conlleva al otorgamiento de créditos, debido a que constituye un instrumento de financiamiento, principalmente de capital de trabajo, mediante el cual se logra que el volumen de ventas aumenten, de tal manera que permita obtener así los ingresos necesarios para cubrir gastos y percibir a su vez cierta rentabilidad.

Cabe recalcar entonces que las situaciones de fraude que se han presentado en esta empresa, se han revelado en forma de sustracciones considerables de inventario realizadas principalmente por su personal de ventas, además de gran cantidad de fondos utilizados indebidamente por parte del departamento contable, mediante la utilización de dinero de diferentes maneras de actuar. Sin embargo la detección de estas irregularidades no ha exteriorizado el punto débil en los controles y procedimientos de la empresa, que induce a cometer actos dolosos, por lo que se requiere de una evaluación exhaustiva de los mismos.

Por las razones expuestas se considera que existe la necesidad de realizar una evaluación al Sistema de Control Interno de todo el proceso que describe el objeto principal de la empresa.

1.2. Situación Actual de la problemática

Por las graves consecuencias que pueden ocasionar los fraudes en las empresas, y debido a su principal problema la falta de control de cartera, es necesario implementar y mantener efectivos los sistemas de control interno que faciliten su prevención, disminuyan la posibilidad de su ocurrencia o en el peor de los casos que faciliten su detección y control una vez que ya han sido cometidos, permitiendo tomar las medidas correctivas de manera oportuna.

DISTRIBUIDORA J-PÉREZ, cuenta con una amplia cartera de clientes, mayoritariamente del mercado minoristas y ciertas empresas privadas a las que distribuye sus productos, basado en las políticas de venta que se maneja bajo pedido u orden de compra del cliente según el costo del producto.

La aplicación de un control interno débil a la gestión administrativa y financiera dentro de una empresa impide conocer si la información que proporcionan es fiable o si se cumplen con las políticas, leyes, regulaciones, metas y objetivos operacionales establecidos.

En el caso de DISTRIBUIDORA J-PÉREZ los problemas manifestados en la debilidad del manejo de instrumentos contables indispensables (registro de ingresos y egresos; inventarios; cuentas por pagar y por cobrar, proyección de inversiones y pagos ,y principalmente recuperación de cartera.), la nula importancia de parte del Contador en la capacitación e implementación de procedimientos y controles contables internos, han provocado un desconocimiento de la realidad financiera y administrativa, inestabilidad, falta de liquidez y está generando un problema grave en la empresa que se ve limitada en su proyección a futuro.

Tomando como punto de referencia un breve diagnóstico realizado a la empresa se ha detectado lo siguiente:

- Baja identificación de sus competidores
- Existe retraso en los pedidos desde la Matriz.
- Hay cartera de clientes vencida

Si los síntomas persisten podrían ocasionar:

- Pérdida de participación en el mercado
- Si continúan los retrasos en la distribución de productos no se alcanzará un nivel óptimo en las ventas y generará una baja en las mismas por disminución de clientes.

- Al contar con una política poco ajustada a la cartera de la empresa .

Para evitar la problemática que presenta la empresa y mejorar su gestión actual se ve la necesidad de organizar sus actividades a través de una evaluación adecuada y de un proceso de recuperación de cartera idóneo, identificando las oportunidades y peligros que surgen en el futuro , los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que la empresa tome mejores decisiones en el presente explotando sus fortalezas con la finalidad de aprovechar oportunidades, minimizar los peligros latentes y lograr así un mejor posicionamiento en el mercado.

1.3.- Problema de la Investigación

Dentro del contexto descrito, se propone responder la siguiente interrogante de investigación:

¿De qué manera la evaluación del control interno propicia un mejoramiento en la Gestión Administrativa y Financiera en la Distribuidora J-Pérez?

1.3.1. Problemas derivados

Con el fin de encontrar las soluciones idóneas para lograr un control interno adecuado se plantean ciertas interrogantes.

¿De qué manera las acciones correctivas del Control Interno, permiten optimizar la Administración en los distintos departamentos de la empresa?

¿De qué manera los objetivos del control inciden en la gestión de la empresa?

¿En qué medida las políticas de Control Interno influyen en las actividades administrativas y financieras?

¿Cómo se puede elevar el nivel de los sistemas de control interno de la DISTRIBUIDORA J-PÉREZ?

¿Por qué se producen las deficiencias administrativas y financieras en la gestión de la Distribuidora J-Pérez?

¿Cómo afecta el escaso control interno en las actividades del recurso humano y de su rendimiento administrativo?

1.4.- Delimitación del problema

Este trabajo de investigación referente a la Evaluación del Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera, se circunscribe en la Distribuidora J-Pérez, ubicada al sur de la provincia de Esmeraldas, tomando como referencia todas las actividades desarrolladas en los periodos 2009-2010, debido a que existe un inadecuado control interno propicio que permita detectar y analizar a tiempo las situaciones de fraude y la optimización del sistema de créditos y cobranza de la Distribuidora J Pérez. El trabajo abarca a todo el personal de la empresa tanto administrativo, gerentes, y personal de ventas y sus clientes. Además de todo el elemento humano, material, técnico, financiero, y otros que se encuentren involucrados en la investigación.

1.5.- Justificación

Esta investigación sobre la Evaluación del Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Distribuidora J-Pérez, surge por la necesidad de brindar a esta empresa un medio estratégico que contribuya al desarrollo de la planeación empresarial permitiendo con ello esquematizar cada factor que influya posiblemente para que la empresa pueda optimizar sus funciones, recuperar créditos y lograr concordancias entre las diferentes áreas operativas, administrativas y de dirección.

Por otro lado es de gran importancia hacer notar que el Sistema de Control Interno Administrativo se establecerá en la propuesta que va ha ser objeto de fortalecimiento para que la Distribuidora disponga de otra herramienta que permita desarrollar su proyección tomando en cuenta los factores que constituyen la misma, según sean las funciones que ejerce cada empleado apoyándose para ello también en la propuesta.

El proponer implementar un nuevo Sistema de Control Interno, especialmente que cuente con una estrategia idónea para la recuperación de cartera sin perder el número de clientes es una gestión clave para demostrar la transparencia financiera, administrativa, económica, además de representar una importante contribución dentro del ámbito de la Administración y la Gerencia. Es aquí donde se hace necesario que el Sistema establezca un proceso de integración ordenado con documentos fuente, libros y controles en los diferentes niveles y áreas de ejecución para producir información administrativa financiera y presupuestaria oportuna y confiable.

Esta investigación se justifica ante la necesidad de la pronta y efectiva ejecución de un sistema de control interno contable, de esto dependerá la supervivencia de la DISTRIBUIDORA J-PÉREZ, que se dedica a compra y venta de productos de consumo masivo a los supermercados y mercado minoristas, que si bien no presenta un decrecimiento en su economía, el estancamiento económico que está atravesando ha hecho visible las falencias en la parte contable y la importancia de dotarla de un sistema de control interno útil y eficaz, que se ajuste a las necesidades de la empresa, que sea manejable y de fácil interpretación, que sea exacto en el reflejo de la realidad, coherente y fiable, y que proporcione información actualizada que sirva en la toma de decisiones.

1.6.- Cambios esperados

Una vez realizado el análisis los problemas y subproblemas que impiden el adecuado control en los procesos administrativos y financieros dentro de la Distribuidora J-Pérez, se lograrán los siguientes cambios.

- El Personal de la Distribuidora J-Pérez, aplicará controles, acciones y conocimientos adecuados, de los procedimientos a seguir para el desarrollo de las operaciones dentro de los diferentes departamentos de la empresa.

- La estructura orgánica funcional incorporará los componentes del control interno necesarios para asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización y para que cada persona asuma y ejecute eficientemente las funciones asignadas. En esta estructura se definirán las líneas de comunicación entre los distintos niveles de la organización y de separar en unidades organizativas diferentes las actividades financieras, administrativas y operativas o de gestión.

- Los componentes de control interno serán incorporados dentro de cada una de las fases del proceso administrativo, esto es planificación, organización, dirección, coordinación y control.

- La Distribuidora J- Pérez, dispondrá de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, con las posibilidades de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.

- Autoridades de la Distribuidora J- Pérez, realizarán el control y seguimiento del cumplimiento de las actividades administrativas y financieras cumpliendo con las normas legales vigentes**.**

1.7.- Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Distribuidora J-Pérez y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar las principales políticas, aspecto legal y procedimientos que se utilizan en el Control Interno y las actividades que se realiza en la Distribuidora J-Pérez.
- Determinar si los objetivos de control interno inciden en la Gestión del Departamento de Créditos y Cobranzas.
- Verificar el sistema organizacional de la Distribuidora J-Pérez .
- Determinar si las estructuras que se utilizan en el Control Interno, permiten establecer el nivel de Gestión en el Departamento de Ejecución de créditos.
- Diagnosticar la situación actual del sistema de crédito y cobranza de la Distribuidora J Pérez.
- Diseñar un Plan de Acción para recuperación de cartera para la Distribuidora J- Pérez.

"Tolerancia, dulzura, perdón y amor, son la vacuna
Perfecta para nuestro corazón"

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÒN

2.1. Fundamentación teórica

En toda investigación, se hace indispensable la consulta de bibliografías, estas proporcionan las bases teóricas sobre las cuales se ha de fundamentar la búsqueda, las mismas que deben estar enfocadas tomando en cuenta el tema objeto de investigación y así poder sustentar por medio de autores y descripciones ya establecidas.

Se definen como base teóricas

BASES TEÓRICAS.

“Son un conjunto de ideas generales ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad, para lograr que de ella puedan desprenderse nuevos conocimientos, es necesario que manifestemos explícitamente cuál o cuáles son las teorías que fundamentan el estudio”.

Las bases teóricas amplían la descripción del problema e integran la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. En otras palabras, es la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. En otras palabras, es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema.

A continuación se detalla la información de diversas fuentes relacionadas al tema de investigación.

EL CONTROL

Se puede definir el control de los efectos que nos interesan, como la función que mediante la verificación y comprobación del cumplimiento de las normas establecidas tiende a asegurar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos fijados proponiendo las medidas correctora adecuadas.

El control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas.

El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas presupuestarias y operativas y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo, cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

Simón Andrade E., en su libro Planificación de Desarrollo Pág. 120, sostiene la siguiente teoría: El control eficaz consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto.[1](Gustavo Cepeda).

El control eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

En la SAS 1 (Statement Auditing Standard: Declaración de Normas de Auditoría), se afirma lo siguiente:

El Control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptadas dentro de una entidad para

[1] CEPEDA, Gustavo "Auditoria y Control Interno" Editorial Kimpres. Edición 4ta Bogotá Colombia 2000. Pág.1975.

salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas... Un sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan con las funciones de los Departamentos de Contabilidad, presupuesto y Finanzas.

Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. [2](George R, Terry.)

Puedo manifestar que el control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de los contrario, será necesario aplicar correcciones necesarios.

Control Interno

Se define como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la entidad.[3]Mantilla Samuel).

El sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa.[4](es. Wikipedia.)

Según Pinilla José Dagoberto (1996) "El Control Interno opera a la manera de un sistema nervioso; diserminado por toda la organización, así es parte sustancial de los procedimientos administrativos y operativos", De esta manera, se puede interpretar que las características del sistema de control

[2] George R. Terry. es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

[3] MANTILLA B, Samuel: "Control Interno Estructura, conceptualización II Edición, traducción al español 2002. Colombia.

[4] es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

interno en cualquier organización se encuentran directamente relacionadas con los niveles de eficiencia y economía que se manifiestan en la ejecución de sus procedimientos".

Rodríguez Valencia Joaquín (1998) "la eficacia se refiere al logro de los objetivos y metas planificadas, y la eficiencia puede interpretarse como la capacidad para lograr las metas con la mayor satisfacción para la entidad" Asimismo Pinillo José Dagoberto (1996), afirma que la economía implica el establecimiento de criterios adecuados para la obtención, control, disposición y utilización de los insumos que entran a los procesos productivos de bienes y / o servicios con el fin de ejecutarlos.

Para mi análisis el control Interno es el conjunto de métodos y procedimientos coordinados que adoptan las entidades para salvaguardar sus recursos.

Las Normas de Control Interno se encuentran agrupadas por áreas, sub-áreas y títulos. Las áreas de trabajo constituyen campos donde se agrupan un conjunto de normas relacionadas con criterios a fines y se clasifican en:

100 Normas Generales de Control Interno

200 Normas de Control Interno para el área de Administración Financiera Gubernamental.

300 Normas de Control Interno para el área de Recursos Humanos.

400 Normas de Control Interno para el área de Sistemas de Información computarizados.

500 Normas de Control Interno para el área de Inversiones en Proyectos y Programas.

OBJETIVOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO

Las empresas del sector privado tienen una misión que cumplir, para lo cual es necesario dictar las estrategias y objetivos para alcanzarlos. La consecución de los objetivos depende del grado de seguridad que proporcione el control interno de la organización.

El directorio dispondrá la formulación, aprobación y divulgación de los objetivos del control interno, tanto para la organización, como para sus actividades.

Los objetivos pueden formularse para la organización como conjunto o dirigirse a determinados proyectos o actividades dentro de la misma organización, clasificándose en las siguientes:

Operacionales:- Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos.

Financieros:- Referente a la elaboración y publicación de reportes y estados financieros internos y externos oportunos, de calidad, actualizados y confiables.

Legalidad:- Referente al cumplimiento de disposiciones y normativas que le sean aplicables.

La consecución de los objetivos depende del grado de seguridad que proporcione el sistema de control interno de la organización.

AMBIENTE DE MUTUA CONFIANZA

Debe fomentarse un ambiente de confianza mutua para respaldar el flujo de información entre los empleados y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la organización.

La confianza mutua entre los empleados, basada en la seguridad, integridad y competencia de las personas, respalda el flujo de la información que los usuarios necesitan para tomar decisiones o accionar. Además, respalda la

cooperación y la delegación que se requiere para un desempeño eficaz, tendiente al logro de los objetivos y metas de la organización.

CONTENIDO, FLUJO Y CALIDAD DE LA INFORMACION

El sistema de información se diseñará atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la organización, el mismo que servirá para los siguientes propósitos:

a) Tomar decisiones anticipadas, impulsar y corregir eventuales problemas en todos los niveles.

b) Evaluar el desempeño de la organización, en cuanto se refiere al cumplimiento de metas y objetivos, procesos y actividades.

c) Rendir cuenta a los organismos pertinentes y a los socios o accionistas de la gestión encomendada

La información que emita la organización será clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de decisión que utilice, que se refiera tanto a situaciones financieras como operacionales, cumpliendo varios atributos, tales como: Contenido apropiado, Calidad, Oportunidad, Actualización, Exactitud y Accesibilidad.

Para el caso de los niveles directivos y de jefatura, los informes guardarán relación con el desempeño de la organización, con los objetivos y con las metas fijadas.

El flujo informativo circulará en todos los sentidos, ascendentes, descendentes, horizontal y transversal.

“El control interno corresponde al plan de organización de los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenada por la gerencia”

El control en sí es un proceso efectuado por la alta dirección y por el personal de una organización. La dirección es la responsable de diseñar los controles para proteger los activos de la organización y dar a conocer la correcta información financiera.

Control Interno Contable

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Control Interno Operacional

Es sentido amplio y en relación con el control interno administrativo u operacional, la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es operarla con la finalidad de lograr los mayores beneficios posibles, o en el caso de una entidad no lucrativa conseguir el mejor uso posible de los recursos disponibles.

Ambiente de Control

Es el espacio, actividad, proceso, función u otro aspecto que abarca el control interno

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización hospitalaria, a todos los niveles y en todas sus funciones incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones, método seguido para la ejecución de esta actividad.

Sistema de Control.

Proceso efectuado por los órganos directivos y el resto del personal de una empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Principios de Control

Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una institución.

Cuestionario del control interno

Según Franklin, B. (2007); Los cuestionarios representan un curso idóneo para captar datos en todos los rincones de la organización y en todas sus versiones, ámbitos y niveles, toda vez que permiten no solo recopilarlos, sino percibir el medio ambiente, la cultura organizacional predominante y el nivel de calidad del trabajo en función de su personal.

En atención al nivel desagregación de las preguntas por áreas y rubro específico, posibilitan la selección de las variables que en cada caso requiere una organización, de acuerdo a su naturaleza, giro, objeto y grado de evolución alcanzado.

Su contenido es susceptible a adaptarse o ampliarse, considerando las condiciones de operación de cada instancia, ya se publica o social, así como de los resultados esperados.

Se deben captar los datos del área que se audita, lo que hará posible la precisión del análisis y la asignación de responsabilidades y recursos para llevarlo a cabo. Los datos necesarios son:

- ✓ Nombre del área.
- ✓ Clave del área.
- ✓ Fecha.

- ✓ Ares de adscripción.
- ✓ Objetivo(s).
- ✓ Responsable(s).
- ✓ Naturaleza (tipo de auditoria).
- ✓ Personal asignado al área.
- ✓ Fases.
- ✓ Recursos.
- ✓ Instrucciones Particulares.

Cobranza

Nayla (2003)[5] enuncia la cobranza como: la mejor póliza de seguro para una empresa próspera mucho más en momentos de caída de las ventas, falta de divisas y niveles crecientes de precios en los insumos y productos.

Aries (2001) define que la cobranza: "es un conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados".

Solís (2002) expone la cobranza como: "el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no, créditos en un activo líquido**".[6](Definiciones de varios autores en la Web)**

[5] Nayla(2003)

[6] Solís (2002)

Proceso de cobranza

Lanncone (2005) define: “La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor”.

2.2. Fundamentación Conceptual

Con el propósito de unificar significados de algunos términos que se utilizarán en el presente estudio, a continuación se definen los siguientes términos

Definición de Términos Básicos.

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas**.**

Clientes. Es una cuenta del Activo donde se recogen las deudas que tienen los clientes con la institución como consecuencia de ofrecer un servicio que ésta les ha realizado y que ellos aún no han pagado.

Ingresos. Es la parte fundamental del reconocimiento monetario que se hace a toda persona por su oficio, profesión o servicio prestado.

Precios. Es la expresión de valor que tiene un producto o servicio, manifestado por lo general en términos monetarios, que la persona deberá pagar para lograr el conjunto de beneficios que resultan de tener un servicio.

Economía

El concepto de economía como parámetro de medición de la auditoria operacional implica la formalización de criterios adecuados para la obtención, control, disposición y utilización de insumos que entran en los

procesos productivos de bienes y servicios con la finalidad de ejecutar estos procesos a los menores costos posibles.

Gestión

Actividad consistente en administrar un negocio o una parte de este, [7]

Normas.

Son medidas de cumplimiento con las finalidades señaladas en los principios y pueden ser aceptados generalmente por la profesión o señaladas por disposición secundaria**.**

Crédito.

La palabra crédito tiene una cierta variable de significado, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diversos tipos. En el sentido estricto, el crédito, según Samuelson (1986).

Es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera, sin tener en el momento, de lo, dichos en otros términos, el crédito es una transferencias de bienes, servicios o dinero efectivo a futuro (p.455)

Dar crédito es financiar los gastos de otros a cuentas de un pago futuro. En un sentido general y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de crédito). Es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos.

A mi criterio. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en esa persona o institución y le otorguen su confianza.

Cuentas por Cobrar.

[7] www.gestiopolis .com/dirgp/fin/auditoria.htm

Las cuenta por cobrar son reclamaciones o derechos contra terceros, en el caso de la organización son los socios propietarios, según Kester (1996).”

Son ingresos que no se han recibido en efectivo y suelen estar amparados por recibos o documentos similares que crean el compromiso de pago” (p85). De la misma manera, Gómez (1995), expone que las cuentas por cobrar “son garantías a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas

En esencias, esta definición es importante, puesto que las cuentas por cobrar van a permitir conocer a la empresa las obligaciones que los clientes contraen con las mismas, representando un margen de ganancia a corto, mediano o largo plazo. Sin embargo, en la práctica se designan así todas las clases de créditos, depósitos, anticipos, entre otros que no estén representados por pagaré y otras clases de instrumento formales.

Indicadores Financieros

Según Samuelson (1996), señala que los indicadores financieros más relevantes para la gestión cobranza son los siguientes:

Razones de Liquidez: Cuantifican la capacidad de la empresa para asumir sus obligaciones a corto plazo, de acuerdo a los recursos que posee en el mismo periodo de tiempo. Gracias a ellas, se conoce la solvencia del efectivo actual de la empresa y su posición ante contingencias. Las razones de liquidez Son:

Razón Circulante= Activo Circulante/ Pasivo Circulante

Permite conocer la capacidad de una empresa para cubrir sus pasivos circulantes con los activos circulantes que posee.

Razón de Liquidez Inmediata: Activo Circulante – Inventario

Pasivo circulante

Completamente la razón anterior solo que esta se concentra en los activos circulantes efectivos de rápida conversión, excluyendo el inventario, para obtener una medida más exacta de la liquidez de la empresa.

Razones de Apalancamiento: Con ellas se conoce el grado en el que la empresa está financia por deuda, que puede ser en relación con su capital contable o sus activos totales.

Deuda a capital Contable = Pasivo Total/ Capital de los Accionistas.

Se obtiene información del grado en que se utiliza el financiamiento del pasivo en relación con el aporte de los accionistas.

Deuda a activos Totales = Pasivo Total/ Activo Total.

Indica el porcentaje de activos de la empresa, que se sustenta y financia a través de sus pasivos. El riesgo financiero de una empresa es directamente proporcional al resultado de la aplicación de esta razón.

Razones de Cobertura: Aquí se tiene la razón de cobertura de interés, que indica la capacidad de la empresa para cubrir sus pagos de interés. Si la razón es alta, significa que se tiene mayor probabilidad de cumplir dichos pagos.

Razones de Cobertura = Utilidad antes de impuesto e intereses/ Gastos por Interés.

Razones de Actividad: Miden la eficiencia de una empresa en cuanto al uso de sus activos. Guardan estrecha relación con el análisis de liquidez. Las más utilizadas son

Rotación de Cuentas por Cobrar = Ventas a crédito netas anuales / Cuentas por Cobrar.

Mide el número de veces durante el año, en el que las cuentas por cobrar se han convertido en efectivo. Mientras más alto sea el valor obtenido, menor es el tiempo que transcurre entre la venta y la recaudación del efectivo.

Periodo Promedio de Cobros 365 / Rotación de Cuentas por Cobrar

Completamente la razón anterior, indica el número promedio de días que las cuentas permanecen pendiente de cobro. Su resultado se debe analizar comparándola con las de años anteriores y con empresas similares.

Rotación de Inventarios en Días = Ventas Netas / Activos Totales

Permite conocer con que eficiencia los Activos Totales han generado ventas.

Control Interno

Se define como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la entidad.

Según Pinilla José Dagoberto (1996) “El Control Interno opera a la manera de un sistema nervioso; diserminado por toda la organización, así es parte sustancial de los procedimientos administrativos y operativos”, De esta manera, se puede interpretar que las características del sistema de control interno en cualquier organización se encuentran directamente relacionadas con los niveles de eficiencia y economía que se manifiestan en la ejecución de sus procedimientos”.

Rodríguez Valencia Joaquín (1998) “la eficacia se refiere al logro de los objetivos y metas planificadas, y la eficiencia puede interpretarse como la capacidad para lograr las metas con la mayor satisfacción para la entidad” Asimismo Pinillo José Dagoberto (1996), afirma que la economía implica el establecimiento de criterios adecuados para la obtención, control, disposición y utilización de los insumos que entran a los procesos productivos de bienes y / o servicios con el fin de ejecutarlos.

Control

En este sentido, Cepeda (1999), establece que “el control es una comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”.

Por otro lado, el autor antes mencionado define el **control interno** como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

De igual manera, Cepeda (1999), establece que “debe tenerse en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una aptitud, un compromiso de todas y cada una de la personas de la organización, desde la gerencia hasta un nivel organizacional más bajo”. Seguidamente el mismo autor define que el **sistema de control interno**:

Es un mecanismo de apoyo o gerencial, orientado hacia una meta o fin; pero no es objetivo o un fin en sí mismo. Provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado sistema de control interno, podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración destacada. En este sentido, el control interno es solo uno de los componentes básicos de la labor gerencial.

Por consiguiente, lo anteriormente expuesto, permite señalar que el control en el proceso administrativo, contribuye a que la organización establezca con efectividad sus medios de acciones estratégicas en la planeación de cada proceso administrativo ejecutado por la empresa.

En este mismo sentido, refleja que **existen seis tipos de controles:** “el gerencial, el contable, el operativo de gestión, el presupuestario el de informática y el administrativo u operativo”

Control Gerencial: está orientado a las personas con el objeto de influir en los en los individuos para que las acciones y comportamientos sean conscientes con los objetivos de la organización.

Control Contable: comprende todas las normas y procedimientos contables establecidos como todos los métodos y procedimientos que tiene que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables.

Control Operativo de Gestión: está orientado a procesos y tareas ya ejecutadas. Comprende el conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización.

Control Presupuestario: es una herramienta técnica, en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección u objetivos. Consistente en confrontar periódicamente el presupuesto frente a los resultados reales del periodo, centro por centro, con el fin de poner en evidencia las desviaciones.

Control Informático: está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control; su objetivo será mantener controles automáticos efectivos y operativos sobre las operaciones.

Con relación al presente estudio, el **control administrativo u operativo** “se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas por la administración”. (p.29).

Por otra parte, el autor Catacora (1999), también establece que existen dos **tipos de control**, el control preventivo (previo) y el control de detección (posterior)” (p.238).

El control preventivo “son aquellos que se ejecutan antes de la ejecución de un proceso, ejemplo: el inventario, revisión y aprobación de los comprobantes de diario”. (p.238).

En cambio, el **control de detección:**

Se aplica durante o después de un proceso; la eficiencia de este dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control. Algunos ejemplos son: conciliaciones de cuentas de auxiliares vs mayores; emisión de listado de excepciones; cuadre de totales de débitos y créditos al grabar comprobantes contables. (p.238). El mismo autor clasifica el control interno administrativo, de acuerdo a su naturaleza: controles internos administrativos y controles internos contables.

Los controles internos administrativos, “el cual trata el presente trabajo de investigación, generalmente no tienen relación directamente con las cifras de los estados financieros, pero tienen como objetivo básico establecer lo siguiente:

- Plan de organización.
- Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
- Adhesión a la políticas gerenciales”. (p.238).

El control Interno: es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de una empresa y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

A tal efecto, los tipos de controles expuestos, permiten establecer estrategias para definir el control de mayor efectividad en congruencia con el trabajo que realiza cada empleado en el proceso administrativo de la empresa.

En este orden de ideas, Chiavenato (2001) en su libro de introducción a la teoría general de la administración, dice que:

La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. (p.394)

De igual manera, establece que el proceso administrativo "está constituido por las cuatros funciones administrativas: planificación, organización, dirección y control. Es un proceso dinámico e interactivo". (p.24)

Planificación: es la función administrativa que determina por anticipado que debe hacerse, y cuales objetivos debe alcanzarse.

Organización: función administrativa que se ocupa de agrupar todas las actividades necesarias para ejecutar lo que se planeo.

Dirección: función administrativa que indica el comportamiento de los individuos hacia los objetivos que deben alcanzarse.

Control: es la función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos.

Además, Valenzuela (2003). Seminario sobre la Nueva Visión del Control Previo, Establece y define lo siguiente:

El Sistema de Control Administrativo Interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad. (p.3).

Por consiguiente, un sistema de control administrativo va a contribuir a que la institución fortalezca los procedimientos aplicados para administrar y ejercer funciones de acuerdo a cada rango que tenga el empleado. Lo que se quiere afirmar con esto es que el sistema de control es un paradigma para que el instituto optimice sus funciones.

Razones para implantar un Sistema de Control Interno

- Vigilancia de la legalidad administrativa.
- Defensa y protección del patrimonio.
- La evaluación de la gestión administrativa.
- Defensa de la ética y probidad administrativa.

Elementos del Sistema de Control Interno

Un plan lógico y claro de las funciones de organización que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad tanto para las unidades de organización, como para los empleados individualmente y que segregue las funciones operativas, de registro y de custodia.

- Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y operaciones; y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad y persona, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

- Una efectiva y profesional unidad de auditoria interna independiente, hasta donde sea factible, de las operaciones examinadas. (p.4).

Requisitos de un Sistema de Control Interno

- Debe ser integral e integrado.
- Legal.
- Comprensible.
- Debe adaptarse a la forma de la empresa.
- Debe registrar rápidamente las desviaciones y tender a la acción correctiva.
- Flexible.
- Conocido.
- Debe incluir elementos de control previo, posterior y auditoria interna.
- Fundamentado en principios de: eficacia, eficiencia y economía. (p.4)

Aspectos que debe abarcar el Sistema de Control Interno

- Presupuestario.
- Económicos.
- Financieros.
- Patrimoniales.
- Normativos.

- De gestión.
- Evaluación de programas y proyectos

Según el artículo 131 de la Ley Orgánica de la Administración Financiara (2003), establece lo siguiente:

Objetivos del Sistema de Control Interno

- Promover y asegurar el acatamiento de las normas legales.
- Salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio.
- Asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- Lograr el cumplimiento de los planes, programas, presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.

Cabe considerar que Haynes y otros citados por Chiavenato (2001), en su libro de introducción a la teoría general de la administración, expresan que lo esencial en cualquier sistema de control es:

- Un objetivo, un fin predeterminado, un plan, una línea de acción, un estándar, una norma, una regla decisoria, un criterio, una unidad de medida.
- Un medio por la actividad desarrollada.
- Un procedimiento para comparar la actividad con el criterio fijado.
- Algún mecánico que corrija la actividad en curso, para alcanzar los resultados deseados.

Desde esta perspectiva, los objetivos de un sistema de control brindaran a la organización, la visión y misión que va a contribuir a la eficiencia en la ejecución de los mecanismos de control administrativo, teniendo en cuenta

cada elemento que contribuya a la eficacia del trabajo según la función asignada.

Por otra parte, Likert citado por Chivavenato (2001), establecen lo siguiente:

El Sistema es un: “todo organizado o complejo. Un conjunto o combinación de

Así mismo establece que la esencia en cualquier sistema es: “Un objetivo, un fin predeterminado, un plan, una línea de acción, un estándar, una norma, una regla decisoria, un criterio, una unidad de mando”. (p.776)

Desde esta visión Chiavenato (2001) establece que el control es un proceso cíclico, compuesto de cuatro fases:

- **Establecimiento de estándares y criterios:** los estándares representan el desempeño deseado; los criterios representan las normas que guían las decisiones. El control implica una comparación con estándares establecidos previamente para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

- **Observación del Desempeño:** la observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa de lo que se controla. La eficiencia de un sistema de control depende de la información inmediata sobre los resultados anteriores, transmitidos a quienes tienen el poder para introducir cambios.

- **Comparación del desempeño con el Estándar establecido:** la comparación no sólo busca localizar las variaciones, erróneas o desvíos, sino también predecir otros resultados futuros.

- **Acción correctiva:** el objetivo del control es indicar cuándo, cuánta, cómo y dónde debe ejecutarse la corrección. (p.767).

En la clasificación de los sistemas de control administrativos, permiten señalar que cada uno de ellos pueden ser aplicables a una empresa, dado

que permitirán enfocar una nueva organización del proceso administrativo ejecutado por la empresa, de esta manera optimizar la productividad de la organización empresarial.

Cuentas por Cobrar.

Las cuenta por cobrar son reclamaciones o derechos contra terceros, en el caso de la organización son los socios propietarios, según Kester (1996).”

Son ingresos que no se han recibido en efectivo y suelen estar amparados por recibos o documentos similares que crean el compromiso de pago” (p85). De la misma manera, Gómez (1995), expone que las cuentas por cobrar “son garantías a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas.

2.3 Fundamentación Legal

A continuación se describe las políticas, normas, procedimientos, manuales concernientes con los procesos administrativos y financieros de la empresa Distribuidora J-Pérez.

2.3 Fundamentación Legal

BASE LEGAL

Las empresas o instituciones están reguladas por leyes, reglamentos y normas de carácter legal que disciplinan su funcionamiento interno y externo. Desarrollar actividades empresariales apegadas al cumplimiento de estas regulaciones legales es indispensable y debe cumplirse a cabalidad.

Por esta razón la Distribuidora J-Pérez desarrolla su actividad en estricto apego a las siguientes disposiciones legales:

La empresa Distribuidora J-Pérez fue constituida en la ciudad de Esmeraldas un 01 de julio del 2008, ante un notario de la provincia, mediante suscripción de le escritura pública de constitución de la empresa cuyo Gerente General es el señor Alberto Pérez Navarro.

Para poder desarrollar su actividad económica, observa los siguientes cuerpos legales:

ORGANISMOS DE CONTROL

Servicio de Rentas Internas SRI.

Instituto de Seguridad Social IESS.

CÓDIGOS Y LEYES

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Ley de Cámara de Comercio

Código del Trabajo.

Ley de Régimen Tributario Interno: Como toda empresa Distribuidora J-Pérez también participa activamente en el campo tributario, por lo que debe cumplir con las normas y disposiciones legales que dispone esta ley.

Debe realizar declaraciones mensuales de las ventas, compras realizadas, así como la declaración del impuesto a la renta anual, anexos transaccionales.

Ley de Seguridad Social: Todos los empleados que trabajan en Distribuidora J-Pérez deben estar asegurados en el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). Así el empleador y el empleado aportan una cantidad para su seguridad social y jubilación.

Código de Trabajo: Todo trabajador está protegido por el Código de Trabajo. Los empleados tienen un contrato de trabajo donde consta el sueldo o salario a recibir, además de obligaciones y responsabilidades tanto del empleador como del empleado.

Además se basará en lo siguiente.

Generalidades

Art. 1.- INTRODUCCIÓN.- En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 del Código del Trabajo, y para los efectos previstos en el numeral 12 del Art. 42, así como en el literal (e) del Art. 45 del mismo cuerpo de leyes y, en general para la mejor observancia de las disposiciones laborales, el establecimiento **DISTRIBUIDORA "J-PEREZ" y/o PEREZ NAVARRO JOSE ALBERTO**, con el domicilio principal en la Ciudad de Esmeraldas, propone el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2.- TERMINOLOGÍA COMÚN.- En este Reglamento se usarán indistintamente los términos" para referirse a **DISTRIBUIDORA "J-Pérez/o PEREZ NAVARRO JOSE ALBERTO**. Y los "trabajadores" para referirse conjuntamente a empleados de la empresa.

Art. 3.- PUBLICACIÓN.- Para conocimiento de los trabajadores, la Empresa tendrá en permanente exhibición un ejemplar de este Reglamento en el lugar de trabajo.

Art. 4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Tanto la Empresa como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a ninguna de las persona obligadas a observarlo.

CONTRATO DE TRABAJO

Art. 5.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.- Los trabajadores de la Empresa serán contratados por esta mediante contrato escrito sobreentendido, de acuerdo con las siguientes disposiciones.

a) Todo trabajador que ingrese a la Empresa, efectuará un contrato de prueba de noventa días durante el cual será considerado como trabajado en periodo de prueba, de conformidad con la ley.

b) Si al tiempo de los noventa días de prueba la empresa y el trabajador convienen en que continúen la prestación de servicios, el contrato se considerará prorrogado por el tiempo que faltare para completar un año. En los contratos a plazo fijo, salvo las excepciones legales (artículos 15 y 16 del Código del Trabajo), antes de la finalización de este, cada parte estará obligada a notificar a la otra su voluntad de terminar las relaciones laborales, con treinta días de anticipación, en caso contrario se lo considerará renovado en los mismos términos.

c) Si cumplido el plazo fijo del contrato y el de renovación previsto en el artículo 184 del Código del Trabajo, las partes acuerdan continuar la relación laboral, el contrato se considerará indefinido.

NORMAS GERENCIALES DE CONTROL INTERNO

DETERMINACION DE RESPONSABILIDADES Y ORGANIZACIÓN

La responsabilidad se entiende como el deber de los directivos, jefes o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el directorio, por los fondos o bienes a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. Constituye un concepto que tiene relación directa con la moral del individuo que guía su propia conciencia y se refleja en las creencias y compromisos sociales, culturales, religiosos, fraternales, cívicos e ideológicos, adquiridos durante su existencia. De allí se deriva la obligación de cada persona de ser responsable.

La alta gerencia o directorio de la empresa, establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los directivos, jefes o empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y comunicará a los empleados respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad, importancia de sus funciones y relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa; y, aplicará sistemas de seguimiento e información para verificar si se cumplen estas disposiciones, a base de lo cual tomará las medidas correctivas que exijan las circunstancias.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA CONTABILIDAD

APLICACION DE LOS PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONTABILIDAD

La contabilidad se basará en principios, políticas y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de reportes y estados financieros, para la toma de decisiones.

La contabilidad tiene como misión registrar todos los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar recursos monetarios, y producir información financiera sistematizada y confiable mediante estados financieros verificables, reales, oportunos y razonables bajo criterios técnicos soportados en principios y normas que son obligatorias para los profesionales contables.

Corresponde al Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de compañías y otros entes de control del Estado, emitir, actualizar, publicar y divulgar las normas de contabilidad que utilizan las empresas o contribuyentes del Sector Privado.

“No nos neguemos a realizarnos, es hora de abrir

Nuestras alas y descubrir las oportunidades para ser feliz”

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos utilizados en la Investigación

La metodología constituye la base de la investigación, describe las unidades de análisis o de investigación, las técnicas y procedimiento que fueron utilizados para llevar a cabo dicha indagación. La investigación se realizo en la Distribuidora J-Pérez donde se emplearon los siguientes métodos:

Síntesis.- Esté método me permitió identificar las deficiencias, además de conocer y unir todos los factores causantes de las mismas, facilitando la comprensión cabal del asunto estudiado.

Método Inductivo. Es un proceso que permitió realizar observaciones de carácter general, en base a los resultados obtenidos en función al desempeño de los funcionarios de la empresa.

Método **Deductivo.** Por medio de este medio pudimos establecer conclusiones, recomendaciones, al no quedarnos solo con hechos particulares sino que buscamos su comprensión en base a reglamentos, políticas, leyes, manuales.

Tipo de Investigación

Este trabajo, está sustentado en una investigación de campo de carácter descriptivo , por cuanto presenta la teorización integral a través del control: principios, normas, conceptos, procesos y procedimientos, técnicas, prácticas. En este sentido, se ha dispuesto de la información administrativa, financiera, los Informes de Auditoría interna y externa y los reportes de los trabajos realizados por cada empleado .Así mismo se contó con las Leyes: Marco, orgánicas y específicas; Estatutos, Reglamentos internos, manuales, directivas y otros documentos relacionados con la programación, ejecución y control de los procesos .

Instrumentos de la Investigación

Revisión documental.- Se ha utilizado para obtener datos de las normas, libros, tesis, manuales, reglamentos, directivas, memorias, procedimientos, estados financieros relacionados con el control de los recursos de la empresa. Para fortalecer el desarrollo de esta investigación en la Distribuidora J-Pérez.

Entrevistas.- Esta técnica se aplicó para obtener datos de parte de autoridades, funcionarios y empleados de la Distribuidora J-Pérez para determinar como se desarrollan las actividades respectivas.

Encuestas.- Mediante está técnica el personal de la Distribuidora J-Pérez proporcionó información en forma activa y descriptiva acerca de él control interno en las diversas áreas, además de un determinado grupo de clientes al cual se le aplicó cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de parte de los trabajadores, funcionarios de la institución y de los clientes.

Procedimientos para la Investigación

A) Se entrevistó al Gerente General y Administrativo de la Distribuidora J-Pérez, para determinar las personas que laboran en la empresa objeto de estudio.

B) Se aplicó una encuesta al personal de la empresa para saber el nivel de control de compras, ventas, créditos etc.

C) Se realizó un análisis al manual de procedimientos para ver si se encuentra bien elaborado.

D) Se elaboraron encuestas a un grupo de los clientes de la Distribuidora J-Pérez.

Los datos se recolectaron a través de la observación directa de las operaciones realizadas por las personas que laboran en la empresa, por

cada una de las áreas administrativas y financieras, y en forma directa de las encuestas efectuadas a los clientes

Estas técnicas de observación fueron aplicadas en la fase de ejecución y análisis del trabajo de campo y se tomaron las respectivas notas en los papeles de trabajo diseñados de acuerdo a la información reunida durante la fase de levantamiento de la información general y específica en los departamentos correspondientes.

Recolección de la Información

Citas Bibliográfica- Instrumento utilizado para recopilar datos de las normas legales, administrativas, contables, de control interno, de libros, revistas, periódicos, trabajos de investigación e Internet relacionados con el trabajo de investigación..

Guía de Entrevista.- Instrumento utilizado para llevar a cabo las entrevistas con directores y funcionarios de la empresa.

Formularios de Encuesta.- Este instrumento que fue aplicado para obtener datos de los trabajadores, para luego convertirla en información del trabajo de investigación.

3.2 Construcción Metodológica del Objeto de Investigación

La presente investigación se llevó a cabo en la Distribuidora J-Pérez. en el Cantón Esmeraldas, Provincia de Esmeraldas; en donde se analizo la gestión de los procesos contables y administrativos lo que me permitió determinar el nivel de morosidad y proceder a la aplicación de un plan de acción en relación a la recuperación de cartera que permita generar liquidez a la empresa, además de analizar su estructura orgánica funcional.

Producto de la experiencia en torno al tema de estudio, se aplicó la técnica del Diagnostico, como método de investigación en la obtención de los resultados, lo cual me llevo al desarrollo del planteamiento del problema, y se procedió a la reconstrucción de los objetivos y a la preparación de las hipótesis.

De las encuestas realizadas, se determinaron las falencias del Control Interno, la falta de Liquidez, los Procesos de Créditos Otorgados, Recuperación de Cartera, Rotación de Inventarios, Nivel de Ventas Mensual. Con esta información recopilada se realizó una entrevista directa con las Ejecutivos y Empleados de la empresa y además con ciertos clientes, para conocer detalladamente su grado de satisfacción.

Con toda esta información procesada y evaluada se diseñó el Sistema Administrativo y la Optimización del Plan de Recuperación de cartera de la Distribuidora J-Pérez.

3.2.1. Determinación de instrumentos

Los instrumentos de la encuesta estuvieron dados por un cuestionario que se emplearon a través de preguntas, las mismas que se aplicaron a los ejecutivos y empleados de la empresa y a los clientes de ciertas zonas del mercado minorista, con la cual se recabo información que se requería para determinar las necesidades, gustos y grado de satisfacción del cliente, y a la vez recuperar cartera vencida, además de conocer el nivel en que se encuentran los funcionarios de la distribuidora,(vendedores) en especial, si conocen o no los procedimientos y operaciones de la entidad.

La Entrevista.- Se entrevistó al Gerente de la DISTRIBUIDORA J-PÉREZ, lo que permitió conocer de manera general todo lo relacionado con la empresa y a la vez pudo manifestar las debilidades que se presentan en el proceso operativo de la Distribuidora J-Pérez en los diferentes departamentos, en especial el departamento contable que nos facilitó la información de el número de clientes y la Cartera Vencida, para aplicar la propuesta para la implementación de un sistema de recuperación de cartera que permita la optimización del sistema de crédito y cobranza.

La Encuesta.- Se realizó una encuesta al personal de la empresa que son un total de 27 colaboradores y a los clientes del mercado minorista y mayorista, para lo que se utilizó un cuestionario de preguntas, que permitió identificar las falencias y además el nivel en que se encuentra la cartera

vencida de esta empresa. Y conocer qué cantidad de cuentas por cobrar tienen por recuperar por cliente. Además nos permitió determinar qué cantidad de clientes se encuentran en niveles de morosidad.

3.3. Elaboración del marco teórico

El marco teórico se elaboro en base al control interno, enfoque sistemático y lograr la mejoría de la Gestión Administrativa y Financiera de la Distribuidora J-Pérez.

Dando prioridad al logro de los objetivos y la verificación de las hipótesis planteadas.

Para conseguir información se procedió a categorizar las variables para lograr un conocimiento profundo del tema, se partió del problema de investigación el mismo que se fundamento en una base teórica real recogida de fuentes bibliográficas, internet, y poder extraer información empírica con la construcción de instrumentos como: la encuesta, entrevista y guías de observación.

3.4. Recolección de información empírica

La técnica de investigación es definida por Hernández y otros (2003) como aquella “que va a permitir al investigador la obtención de la información que precisa en su estudio”.

En este sentido las técnicas que se usaron para la recolección de información fula entrevista, observación y encuestas. Las preguntas que se aplicaron en la entrevista fueron cerradas y abiertas, con la finalidad de recoger información de cada uno de los empleados, ejecutivos y clientes. Con relación a la observación se recopilaron datos en el momento que ocurrieron dentro del lapso del desarrollo de la investigación y en base a documentos (reportes de cartera, recibo, inventarios, estados financieros del Sistema Alice.

Seguidamente se realizó la clasificación, la tabulación; para posteriormente lograr obtener la información y datos que fueron considerados en el cuestionario para el presente estudio. Finalmente con los resultados que se recabaron se pudo desarrollar y concluir con la propuesta alternativa.

Debido a que el proyecto se enmarca en la Evaluación del Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera dentro de la Distribuidora J-Pérez, con el fin de lograr implementar un sistema que permita mejorar el Control Interno Administrativo y la optimización del Sistema de Créditos y Cobranzas, y determinar la mejor fuente de financiamiento para que la empresa se capitalice. Durante el proceso de investigación se tuvo el asesoramiento de profesionales que por su experiencia en el área crediticia y por ser parte del Departamento de Crédito de las entidades financieras, se contó con información veraz y permanente.

Los instrumentos de recolección de datos fueron:

- ✓ Entrevistas
- ✓ Diálogos
- ✓ Encuestas

3.4.1.-Población y muestra

La población y muestra de esta investigación están representadas por las operaciones involucradas en los procesos desarrollados en cada área, de la Distribuidora J-Pérez por cuanto el estudio se basó en la evaluación del mismo. Los documentos que soportan la muestra de operaciones a evaluar fueron seleccionadas en forma intencional y de acuerdo con el resultado de la evaluación de los controles internos. En relación con el personal a entrevistar la selección de la muestra permitió la aplicación de un estudio a todos sus integrantes los cuales están representados por 27 miembros entre empleados y gerentes, y a los clientes del mercado minorista que son atendidos por el personal de ventas .Detallados de la siguiente manera.

Tabla 1. PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

CARGOS	Nº
GERENTE GENERAL	1
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	1
CAJERA	1
DIGITADORA(AREA COMPUTO)	2
CONTADOR	1
AUXILIAR CONTABLE	1
SUPERVISOR DE VENTAS	1
RECAUDADORES (VENTAS)	6
GUARDIANIA	2
SUPERVISOR DE BODEGA	1
BODEGUERO	1
CARGADORES	8
CHOFERES	2
CLIENTES	35

Las unidades de análisis fueron las operaciones llevadas a cabo por los departamentos, involucrados en los distintos procesos administrativos y financieros, y las visitas a los clientes ya que a través de su estudio se obtuvieron los planteamientos adecuados.

Para una mejor explicación en relación a las encuestas efectuadas a los clientes se aplico la siguiente fórmula, de acuerdo a un maestro de clientes activo.

$$n = \frac{NxZ^2xG^2}{(N-1)(e)^2 + (Z)^2(G)^2}$$

N = Número de elementos de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = Límites de confiabilidad

E = Error permisible

G = Varianza de la población

DATOS

n = ¿……?

Z = 95% = 1.96 (Nivel de Confianza)

e = 5% = 0.05 (Margen de Error)

G = 0.5 = (Varianza de la población)

N = 330 = Población

$$n = \frac{NxZ^2xG^2}{(N-1)(e)^2 + (Z)^2(G)^2}$$

$$n = \frac{330x(1.96)^2(0.5)^2}{(330-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)^2}$$

n = 35.13

3.5. Descripción de la información

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la técnica de campo; para lograr obtener la información requerida de la encuesta. La misma que consistió en preparar un formulario de preguntas para el (investigador), a los entrevistados (personal ejecutivo, empleados y clientes). Siendo ello aporte importante en las entrevistas realizadas.

Cada cuestionario consta de 10 preguntas en relación a las hipótesis formuladas.

Información primaria:

Esta información fue obtenida, mediante el método de encuestas, dirigidas a los empleados, ejecutivos y en especial a un determinado grupo de clientes minoristas de la Provincia de Esmeraldas, y ciertas entrevistas a encargados y conocedores del área crediticia en especial a los del personal de Instituciones Financieras.

Información secundaria:

Fue obtenida mediante la revisión de: libros, folletos, revistas, memorias, tesis, reglamentos, instructivos, leyes, proyectos e información extraída del Internet y facilitadas por personal de ciertas Instituciones financieras.

3.6. Análisis e interpretación de los resultados

Los datos fueron tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes simple, los que permitieron presentar de

manera detallada los resultados obtenidos. El método de análisis que se utilizó fue el de distribución de frecuencias.

Sistematización de la información:

Para el análisis y sistematización de la información obtenida de las encuestas realizadas a los ejecutivos, empleados y clientes de la Distribuidora J-Pérez, se utilizó un programa informático que permitió la codificación (excel), donde se estructuraron cuadros y gráficos con los diferentes resultados, con lo cual se pudo realizar el respectivo análisis.

3.7. Construcción del informe de la investigación.

El modelo del informe se lo construyó en base al modelo del proyecto presentado, así como tomando en consideración las sugerencias y criterios del comité asesor y el director de tesis, la ayuda que se pudo encontrar en otras empresas.

El cuerpo de la investigación contiene información organizada en siete capítulos.

Marco Contextual: En él se analiza a nivel macro, meso y micro de la problemática a investigarse donde se definieron objetivos y cambios esperados en la investigación.

Marco Teórico: En este capítulo se recoge la información bibliográfica sobre lo que otros autores han escrito sobre el tema investigado, leyes que respaldan la investigación y la base teórica con la que se guía el proceso investigativo.

Metodología de la Investigación: Aquí se realizo una explicación de todos los métodos y técnicas utilizadas para el desarrollo y comprobación de la investigación.

Análisis e Interpretación de los Resultados en Relación con las Hipótesis de Investigación: En él se presentan cuadros figuras

demostrando los resultados finales con el respectivo análisis de cada hipótesis planteada.

Conclusión y Recomendaciones: En este capítulo el investigador plantea sus criterios sobre los resultados y manifiesta sugerencias a plantearse en la propuesta alternativa.

Propuesta Alternativa: Se presenta una propuesta Diseño de un Plan de Acción para recuperación de cartera para la Distribuidora J-Pérez periodo 2011, que permitirá mejorar la estructura organizativa.

Sección de Referencias: Contiene bibliografía estudiada y los anexos

La investigación se la realizó mediante encuestas dirigidas a 27 Funcionarios y /o trabajadores de los diferentes departamentos de la Distribuidora J-Pérez, al Gerente General y Administrativo de la empresa, a 35 clientes del mercado minorista, cuestionario de control interno a 6 trabajadores del área de ventas y créditos, a la encargada de caja- bancos, en el departamento de contabilidad al contador, y los encargados de bodega supervisor y ayudante de bodega.

"Cualquier camino exige continuas superaciones. Los que quieren recorrerlas enfrentan peligros que no pueden evitar, aunque sientan impelente la tentación de evadirlos"

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

4.1. Enunciado de la Hipótesis

Hipótesis General

El deficiente Control Interno en las diversas áreas de la Distribuidora J-Pérez, influye desfavorablemente en el crecimiento económico de la Empresa.

Variables de la Investigación

Variable Independiente	Control Interno
Variable Dependiente	Crecimiento económico

Hipótesis 1

Políticas inadecuadas en el Control Interno incidirá negativamente en las actividades que se realiza.

Variable Independiente	Políticas de Control Interno
Variable Dependiente	Actividades realizadas

Hipótesis 2

El deficiente control Interno en el departamento de Créditos, de la Distribuidora J-Pérez incidirá negativamente en el rendimiento financiero.

Variable Independiente	Control Interno
Variable Dependiente	Rendimiento Financiero

Hipótesis 3

La adecuada Gestión Administrativa y Financiera incidirá favorablemente en el cumplimiento de objetivos programados.

Variable Independiente	Gestión Administrativa y Financiera
Variable Dependiente	Objetivos Programados

Hipótesis 4

El deficiente control interno provocara que las acciones erradas ejecutadas en los distintos departamentos de la empresa incidan negativamente sobre las metas propuestas.

Variable Independiente	Acciones erradas ejecutadas
Variable Dependiente	Metas Propuestas.

4.2. Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a la hipótesis.

Las encuestas a los empleados de la Distribuidora J-Pérez, fueron aplicadas con preguntas abiertas y cerradas establecidas en función de los objetivos y de la investigación e hipótesis planteadas, fueron de opción múltiple para facilitar el proceso de información convincente. Además se efectuó entrevistas al Gerente General y Administrativo.

Para la preparación de instrumentos como la encuesta, entrevista etc. se tomaron como fuentes documentales, manual de funciones, orgánico funcional, previamente solicitados al Gerente.

Informar al grupo seleccionado tanto de Directivos como de empleados para la aplicación de la muestra en el caso de los empleados y demostrar cuál es la finalidad del trabajo.

4.2.1 Resultado de análisis de estados financieros, encuestas a empleados, directivos y clientes de la Distribuidora J-Pérez.

Se analizó la cartera vencida del año 2009 y se hizo una comparación con el año 2010. Donde se determinó que durante el año 2010; el nivel de morosidad bajo en un 34.77%, a razón de que se aplicaron nuevas políticas de cobros adaptadas tanto a los clientes como para la empresa, y lograr mantener la liquidez de la Distribuidora, sin afectar el maestro de clientes con que cuenta la misma.

ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

Tabla 2. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

			ANALISIS VERTICAL		HORIZONTAL
	2009	2010	2009	2010	2009-2010
ACTIVO					
Efectivo	-10.006,4	14.213,6	-2,17%	2,35%	-242,05%
Cuentas por cobrar	212.180,9	210.437,2	46,11%	34,77%	-0,82%
Inventarios	66.541,5	120.199,1	14,46%	19,86%	80,64%
Otras Cuentas por cobrar no comerciales	45.502,6	58.026,7	9,89%	9,59%	27,52%
Otros Activos Corrientes	5.451,3	28.410,9	1,18%	4,69%	421,18%
CORRIENTE	319.669,9	431.287,5	69,47%	71,26%	34,92%
Planta y equipo neto	140.476,8	173.956,0	30,53%	28,74%	23,83%
TOTAL ACTIVO	460.146,8	605.243,5	100,00%	100,00%	31,53%
Cuentas por pagar	200.216,4	209.656,9	86,35%	73,02%	4,72%
Documentos por pagar	0,0	19.837,7	0,00%	6,91%	
Otros Acreedores	31.640,8	57.639,0	13,65%	20,07%	82,17%
CORRIENTE	231.857,1	287.133,6	100,00%	100,00%	23,84%
DEUDA TOTAL	231.857,1	287.133,6	100,00%	100,00%	23,84%
Capital Social	177.573,2	247.597,4	76,59%	86,23%	39,43%
Utilidades retenidas	36.136,3	70.512,5	15,59%	24,56%	95,13%
TOTAL DE PATRIMONIO	213.709,4	318.109,9	92,17%	110,79%	48,85%
Perdida	18.147,7	0,0	7,83%	0,00%	-100,00%
PASIVO Y PATRIMONIO	231.857,1	287.133,6	100,00%	100,00%	23,84%
Ventas netas	2.432.335,9	2.404.720,2	100,00%	100,00%	-1,14%
(-) Costos de ventas	2.136.202,5	2.141.053,9	87,83%	89,04%	0,23%
(-) Otras Variaciones	78.631,2	113.924,9	3,23%	4,74%	44,89%
(-) Costos totales	2.057.571,3	2.027.129,0	84,59%	84,30%	-1,48%
Gastos Indirectos	359.870,1	355.608,1	14,80%	14,79%	-1,18%
Total de Egresos	2.417.441,4	2.382.737,1	99,39%	99,09%	-1,44%
Pérdida	14.894,5	21.983,1	0,61%	0,91%	47,59%

Tabla 3. INDICES FINANCIEROS

INDICES FINANCIEROS	2009	2010
RAZON CIRCULANTE	**1,38**	**1,50**
PRUEBA ACIDA	1,09	1,08
CAPITAL DE TRABAJO NETO A VENTAS	0,04	0,06
ROTACION DE INVENTARIO	36,55	20,01
PERIODO MEDIO DE COBRO	31,40	31,50
ROTACION ACTIVO TOTAL	7,61	5,58
ENDEUDAMIENTO	53,56%	47,44%
COBERTURA DE INTERES	0,15	0,1
RENDIMIENTO DE ACTIVO	3,24%	3,63%
RENDIMIENTO DE PATRIMONIO	6,42%	7,66%
MARGEN DE UTILIDAD NETA	0,75%	0,00%

Respecto a las cuentas por cobrar en el año 2009 tuvieron un porcentaje de 46,11% y en el 2010 con un porcentaje de 34,77; lo que indica que disminuyo en un 0,82%. Debido a que las políticas de crédito aplicadas tuvieron una acogida favorable por ambas partes tanto para la empresa como para el cliente .Además existe un incremento de inventario de un 80,64%. Por cuanto hubo una rotación de inventario a razón de que se incrementaron productos nuevos con promociones y a un costo aceptable.

Con la investigación se demostró la incidencia del control interno en los diferentes departamentos de la empresa en el área administrativa y en especial en el área de créditos y cobranzas.

Con el propósito de obtener resultados que reflejen condiciones reales de la empresa, se procedió a seleccionar el personal que labora en ella y los clientes más representativos por sus compras continuas y voluminosas que son importantes para el desarrollo del presente estudio.

Además se determino por áreas lo siguiente:

A) En las facturas y cobros:

En las facturas y cobros deben separarse las funciones de venta o entrega de productos de la facturación y cobros.

Las facturas en blanco deben controlarse por el área económica, no debiendo estar en poder de la persona que efectué la facturación

Las facturas deben estar prenumeradas, siendo preciso al cancelarse, entregarse el original y la copia y todas las copias al área de contabilidad.

Las cuentas por cobrar deben controlarse por submayores habilitados por clientes en cada uno, por cada factura, y cada cobro efectuado.

B) En el ciclo de ventas:

Se deberá asignar responsabilidades y autoridad a personas apropiadas y de acuerdo con las políticas de ventas establecidas.

La separación de funciones de ventas, cobros y registros en contabilidad.

c) En el aspecto administrativo

Se pudo conocer que en la empresa no conocen con claridad los manuales y procedimientos que sirvan de guía a los empleados para la realización de sus diferentes actividades, ocasionando una serie de dificultades que

entorpece el buen desenvolvimiento de las actividades que ahí se desarrollan.

Así mismo no hay una comunicación efectiva entre los departamentos de contabilidad, crédito y cobranza, lo que obstaculiza dicho proceso ya que la información que se genera no se divulga entre ellos tomando en cuenta que debe funcionar como todo organizado.

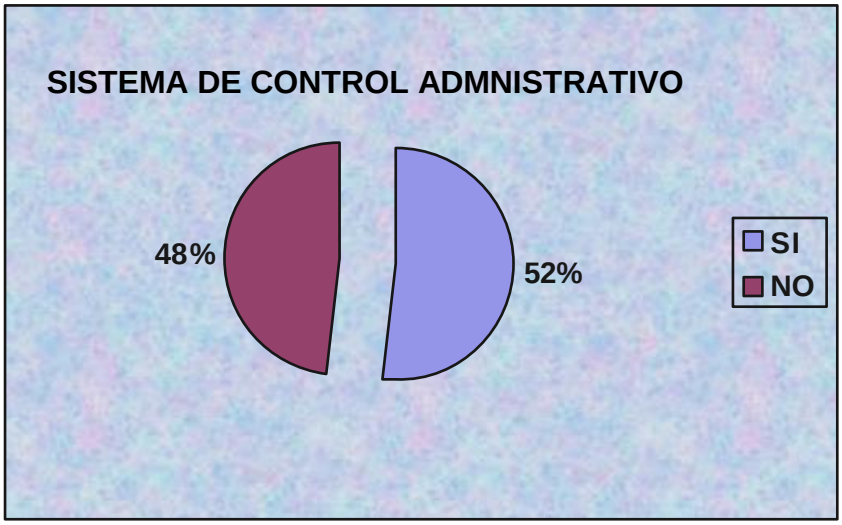
EMPLEADOS DE LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

1 ¿Existe actualmente un Sistema de Control Administrativo en la Distribuidora J-Pérez?

Tabla 4. CONTROL ADMINISTRATIVO

RESPUESTA	# de encuestados	PORCENTAJE
SI	14	52%
NO	13	48%
Total	27	100%

Gráfico 1. CONTROL ADMINISTRATIVO



Fuente: Encuestas a los empleados de la Distribuidora J-Pèrez.
Elaborado por: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la opinión de los sujetos participantes respecto al ítems 1, se observa que el 52% expuso que si existe un Sistema de Control Administrativo, y el 48% restante expuso un no. Lo que indica que se debe controlar para que todos conozcan del

Sistema ya que de lo contrario puede traer consecuencias negativas para la empresa DISTRIBUIDORA J-PÈREZ. Lo que se quiere afirmar con esto es que una organización si no cuenta con un correcto Sistema de Control Administrativo no tendrá una proyección eficaz en cuanto al manejo de los recursos presupuestarios de la empresa. Por otro lado, la eficacia de los empleados en el proceso administrativo no son altamente efectiva.

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

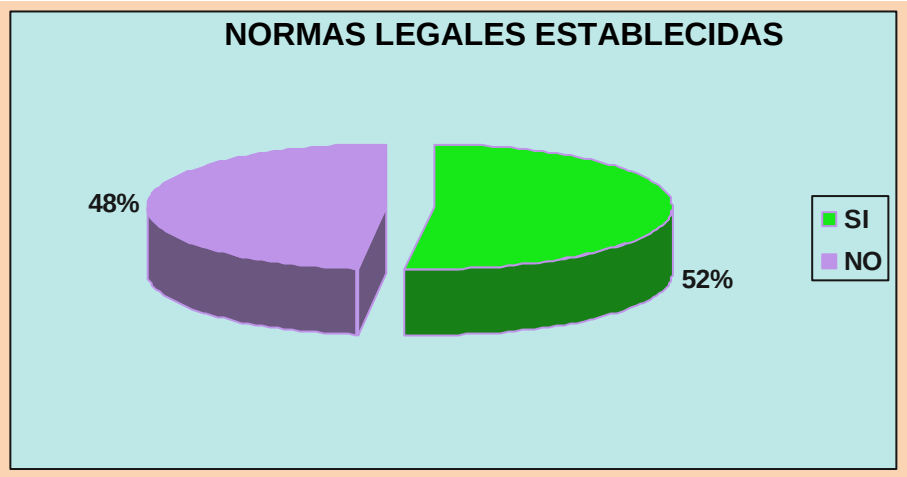
Luego de realizar el análisis y obtener los resultados respectivos, se procedió a la aplicación de la prueba de cumplimiento de verificación, mediante técnica de comprobación, arrojando que en su totalidad la empresa tiene un deficiente Control Interno.

2 ¿Actualmente se cumple con las normas legales establecidas por la Distribuidora J-Pérez, en la Unidad de Administrativa?

Tabla 5. NORMAS LEGALES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	52%
NO	13	48%
Total	27	100%

Gráfico # 2



Fuente: Encuesta a los empleados de la Distribuidora J-Pèrez

Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenidos por los sujetos entrevistados, se observa que según el 52% de ellos expresaron que DISTRIBUIDORA J-PÈREZ, cumple con las normas legales establecidas por las Unidad Administrativa de la misma, mientras que el 48% indicaron que no. Por lo que se recomienda que se puede generar medios estratégicos legales que orientan a la organización a darle un sentido práctico y lógico de lo que puede ser un proceso de control administrativo.

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

Con los resultados obtenidos, una vez analizados se procedió a realizar la prueba de cumplimiento de verificación ocular y documental, por medio de la técnica de comprobación, y se constato que en la actualidad no se cumple a cabalidad con las normas legales establecidas.

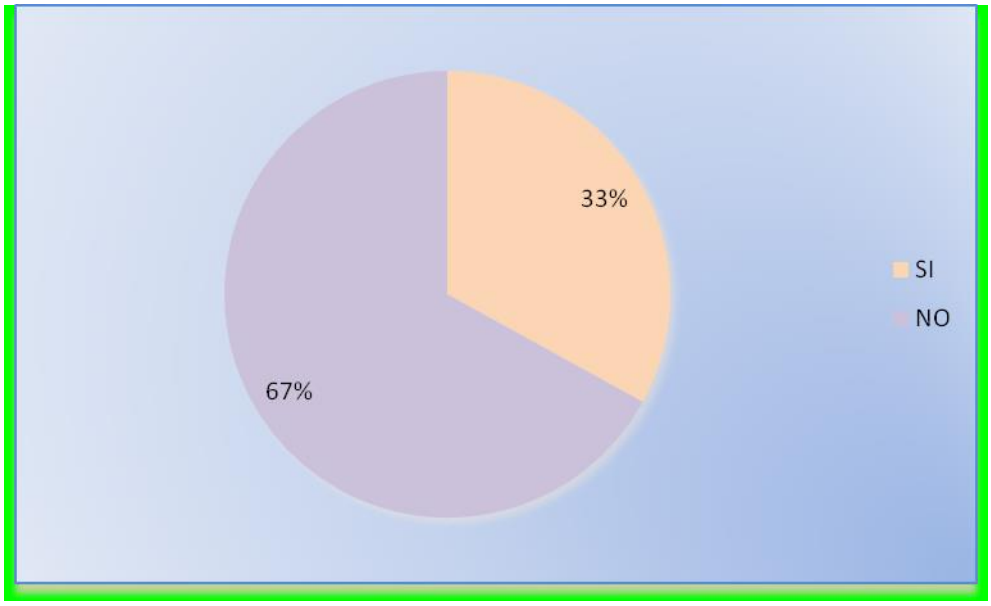
También se aplico la técnica de la indagación a varios funcionarios de la institución como: Auditor, jefe de Talento Humano los mismos que confirmaron la existencia de normas y procedimientos legales pero con poco conocimiento por parte de los empleados.

3 ¿Considera usted que con un Sistema de Control Administrativo en el área financiera la Distribuidora J-Pérez, se logre salvaguardar los recursos financieros?

Tabla 6. APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMNISTRATIVO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	**9**	**33%**
NO	**18**	**67%**
No contestaron	**0**	**0%**
Total	**27**	**100%**

Ilustración 3. APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO



Fuente: Departamento Financiero

Elaboración: Jessica Perea.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En función a la respuesta emitida por los sujetos entrevistados, el (33%), manifiesta que un Sistema de Control Administrativo puede salvaguardar los recursos financieros de una organización. Mientras que el 67% expreso que no es un medio adecuado sino se lleva bien la contabilidad. Esto permite expresar que un Sistema de Control Administrativo va a ser un factor coadyuvante al funcionamiento efectivo de la administración de la empresa. Por lo que se hace necesario reseñar que cada institución debe prever las situaciones negativas y positivas a través de un Control Administrativo eficiente, el cual permite establecer una integración administrativa de cada recurso.

Prueba de cumplimiento

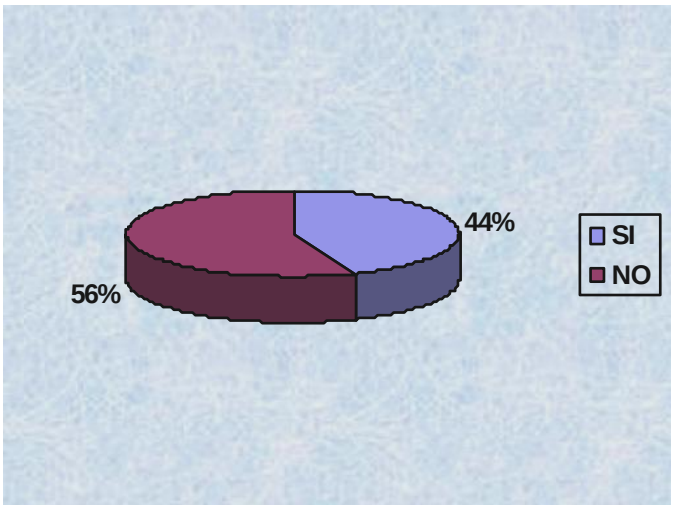
Luego de haber analizados los resultados obtenidos, se procedió a realizar la prueba de cumplimiento de verificación ocular y documental, por medio de la técnica de comprobación, y se logró detectar que no existen controles administrativos establecidos y detallados por escrito.

4. ¿Se lleva a cabo una planificación adecuada en cuanto a la gestión que se realiza en la Unidad Administrativa de la Distribuidora J- Pérez.

Tabla 7.PLANIFICACION ADECUADA DE GESTIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	44%
NO	15	56%
No contestaron	0	0%
Total	27	100%

Gráfico 4.PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN



Fuente: Departamento Administrativo

Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este se observa que el (56%) expresaron que no existe una planificación adecuada en cuanto a la gestión que realiza el Departamento Administrativo el (44%) expreso que si hay una planificación adecuada, esta diferencia de

opiniones permite manifestar que una organización sino establece una planificación adecuada a la gestión, las metas de la empresa podrían distorsionarse y ser solamente un soporte, es decir, no habrá una gestión que promueva la productividad de la empresa. Por tal razón se sugiere que el Departamento Administrativo analice mensualmente su planificación efectuando una proyección de las actividades a realizarse por cada departamento.

Prueba de cumplimiento

Luego de haber analizados los resultados obtenidos, se procedió a realizar la prueba de cumplimiento de verificación ocular y documental, por medio de la técnica de comprobación, y se constato que si hay una planificación adecuada en relación a la gestión administrativa.

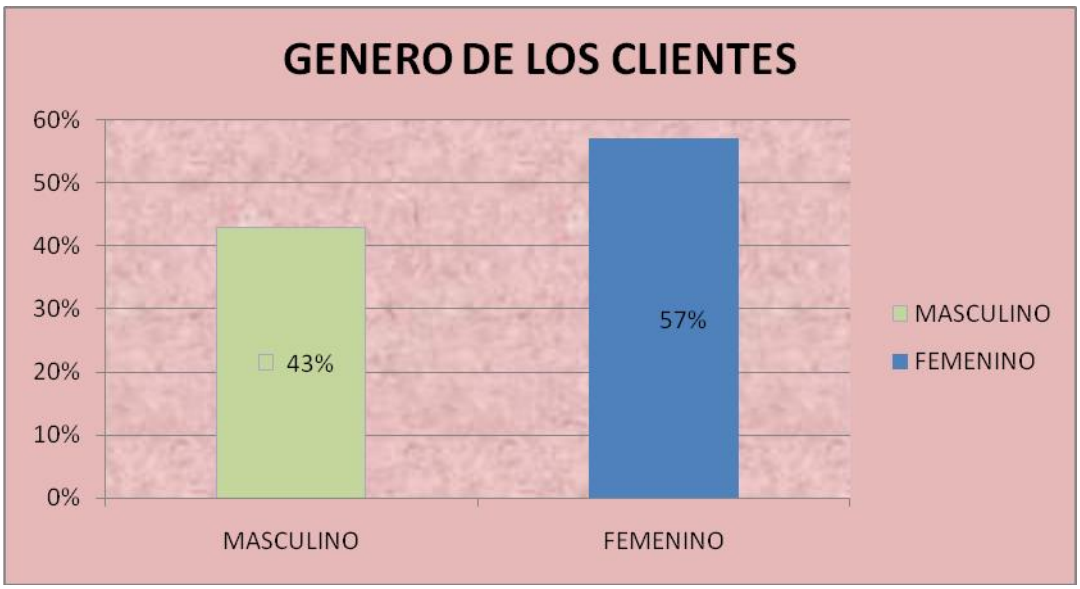
También se aplico la técnica de la indagación al Gerente Administrativo quien confirmo el resultado de la técnica de comprobación; refiriéndose que solo se pasa por escrito la planificación de los trabajos a realizar.

AREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Tabla 8.GENERO DE LOS CLIENTES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	20	43%
MASCULINO	15	57%
TOTAL	35	100%

Gráfico # 5. GÉNERO DE CLIENTES ATENDIDOS



Fuente: Encuesta a clientes de la Distribuidora J Pérez.

Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dentro de los resultados arrojados por las encuestas se determina; que el 43% corresponde a clientes masculinos, y el 57% restante pertenece al sexo

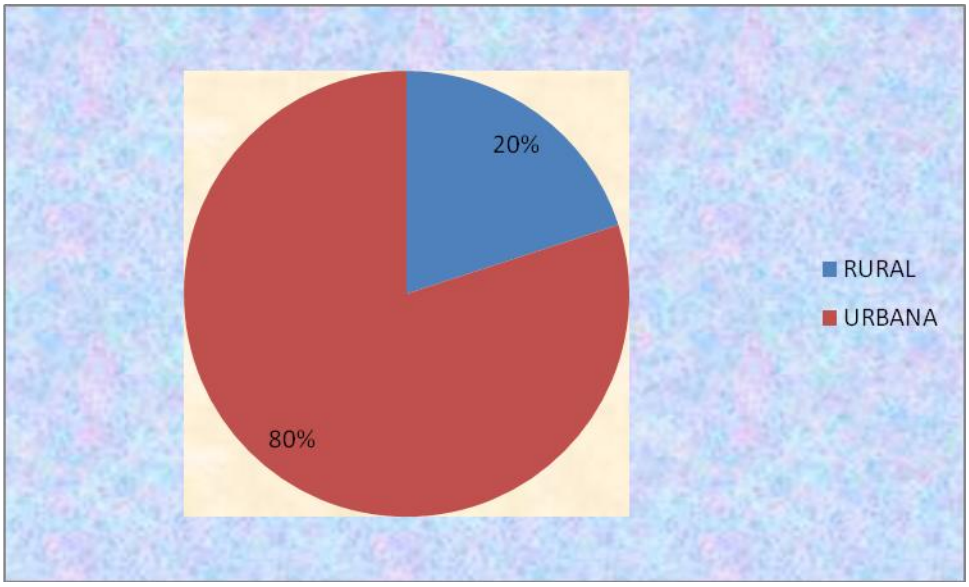
femenino. Esto nos demuestra que existe una proporción de participación entre hombres y mujeres en la Distribuidora J-Pérez existiendo una diferencia de 15 puntos porcentuales

6 ¿Señale a que sector de la provincia de Esmeraldas pertenece?

Tabla 9. SECTORES ATENDIDOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RURAL	7	20%
URBANA	28	80%
TOTAL	35	100%

Gráfico # 6. SECTOR URBANO Y RURAL



Fuente. Encuesta a clientes de la Distribuidora J-Pérez
Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

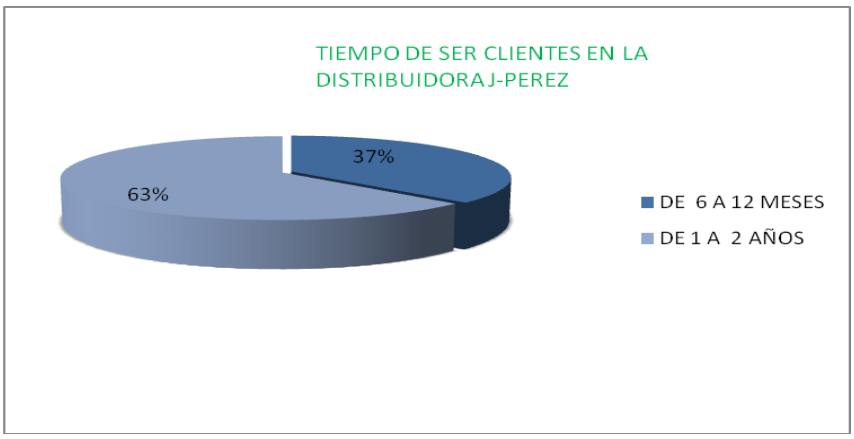
De la población encuestada, el 20% de clientes pertenecen al sector rural y el 80% de clientes corresponden al sector urbano. Por lo tanto podemos indicar que la Distribuidora J Pérez está colocando un 60% más de sus recursos en el sector urbano, tomados de una muestra de 330 clientes de un maestro de clientes activos de 1200. Por lo que sugiero que el departamento de ventas realice visitas de campo con el fin de conocer e incrementar el maestro de clientes.

7 ¿Qué tiempo es cliente en la Distribuidora J-Pérez?

Tabla 10. TIEMPO DE SER CLIENTES EN LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ.

ALTERNATIVA	PORCENTAJE
DE 6 A 12 MESES	13
DE 1 A 2 AÑOS	22

Ilustración 7. CLIENTES EN LA DISTRIBUIDORA



Fuente: Encuesta a clientes de la Distribuidora J-Pérez

Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De la población encuestada, el 37% de los clientes ingresaron de 6 meses a 1 año en la Distribuidora J-Pérez; el 63% han permanecido de 1 a 2 años.

Lo que podemos observar que el 63% de los clientes de nuestro estudio son clientes que iniciaron con la Distribuidora J- Pérez y se mantienen hasta la actualidad, observándose un sentido de pertenencia por parte del cliente hacia la empresa.

8 ¿Usted . Ha realizado algún pedido a crédito en la Distribuidora?

Tabla 11. PEDIDOS A CRÉDITOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

Gráfico # 8. CREDITOS OTORGADOS

Fuente: Encuesta a clientes de la Distribuidora J- Pérez.

Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

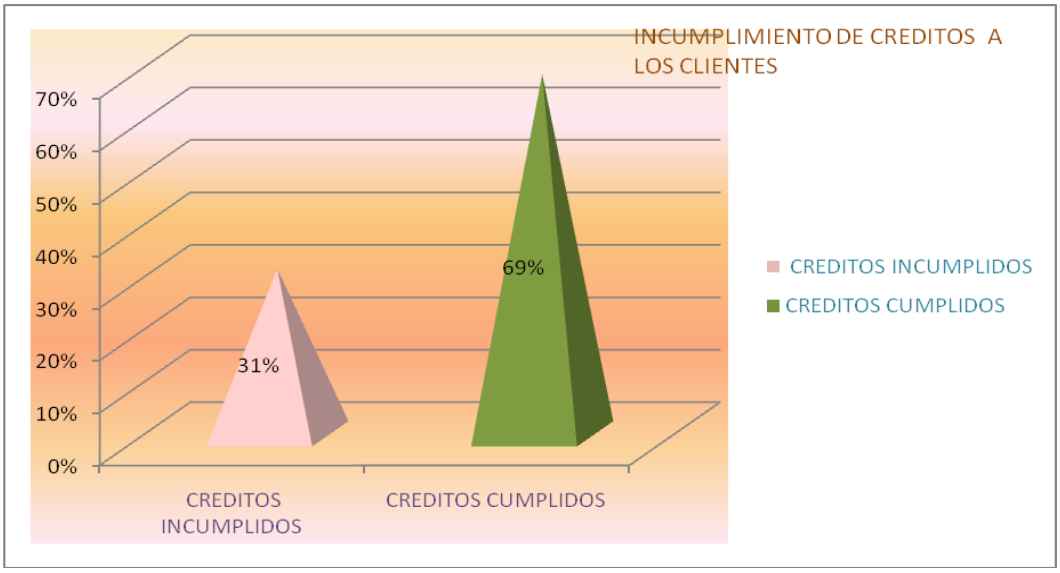
El 86% de los clientes indican que sí han obtenido créditos de mercaderías en la Distribuidora J- Pérez, y únicamente el 14% no ha hecho uso de este servicio. Podemos observar que a mayor colocación de pedidos a créditos, a empresa ingresa mayor riesgo financiero.

9 ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de su crédito?

Tabla 12. INCUMPLIMIENTO DE PAGO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
CRÉDITOS CUMPLIDOS	11	31%
CRÉDITOS INCUMPLIDOS	24	69%
TOTAL	35	100%

Gráfico # 9. INCUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS A CLIENTES



Fuente: Encuesta a clientes de la Distribuidora J-Pérez

Elaborado por: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la población de clientes encuestados 11 que representan el 31% señalan que sí han incumplido en el pago de su crédito y, 24 clientes que representan el 69% indican que no ha incumplido en el pago de sus

créditos. Por lo tanto podemos indicar que más del 30% de los clientes han incumplido en el pago de su crédito, poniendo en riesgo los recursos económicos de la empresa. Se sugiere que se mantengan las políticas de ventas y normativas actuales con el fin de evitar la morosidad.

10 ¿Cuál es el tiempo que usted estaría dispuesto a esperar para la entrega de un pedido?

Tabla 13. TIEMPO DE ESPERA DEL PEDIDO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	# CLIENTES
MES	0	0
SEMANAS 1	1	1
SEMANAS 2	3	3
SEMANA INMEDIATA	3	3

Gráfico # 10. TIEMPO DE ESPERA DEL PEDIDO

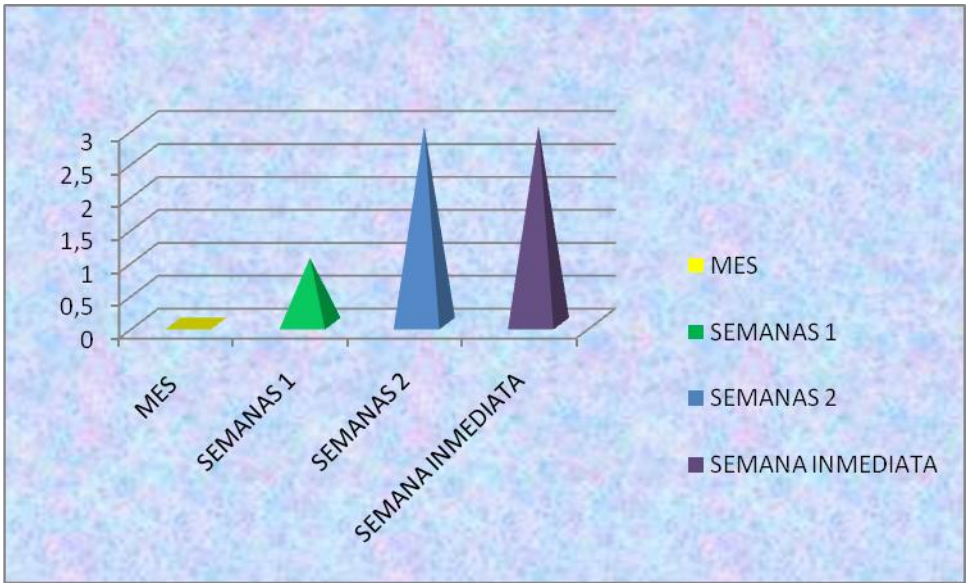
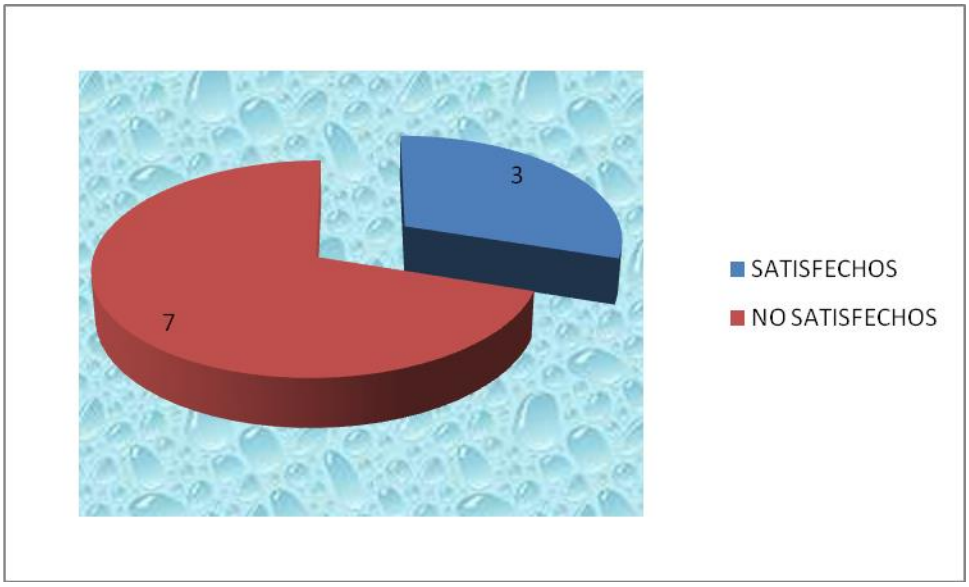


Tabla 14. CLIENTES SATISFECHOS /NO SATISFECHOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SATISFECHOS	3
NO SATISFECHOS	7

Gráfico # 11. CLIENTES SATISFECHOS/ NO SATISFECHOS



Fuente: Encuesta a clientes de la Distribuidora J-Pérez.
Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos, 3 de los encuestados no están dispuestos a esperar por el pedido, lo quieren de entrega inmediata. Otros 3 de los clientes están dispuestos a esperar dos semanas por su pedido, 1 está dispuesto a esperar 1 semana mientras que los 3 restantes están satisfechos con la entrega del pedido. Se recomienda que el tiempo de entrega de pedidos sea el requerido por el cliente o al menos que se cubra en el menor lapso posible de manera que el cliente no se vea obligado a cambiar de proveedor.

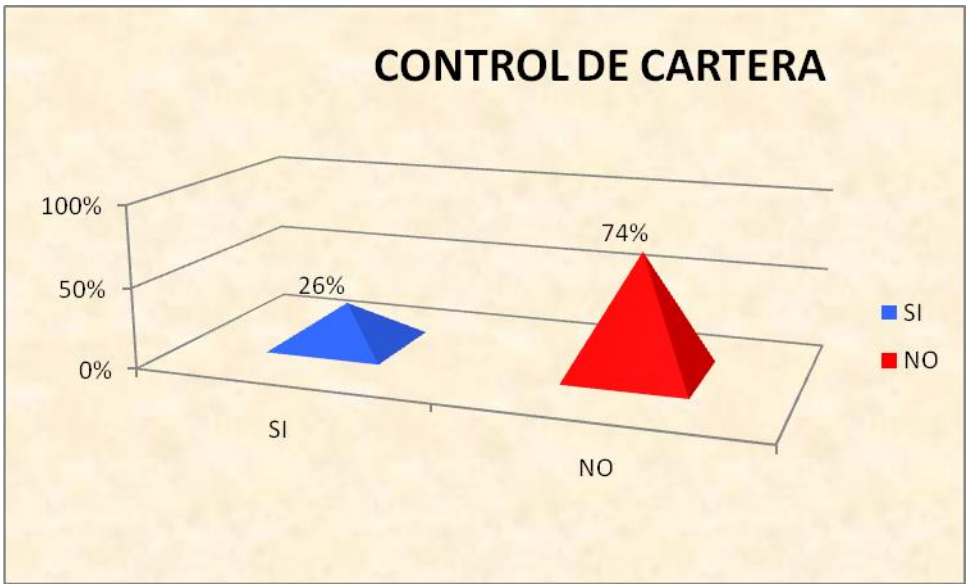
ENCUESTAS A FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN

11 ¿La empresa tiene un control de cartera de crédito por concentración de cliente, producto, actividad y zona geográfica

Tabla 15. CONTROL DE CARTERA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	26%
NO	20	74%
TOTAL	27	100%

Gráfico # 12. CONTROL DE CRÉDITO POR CLIENTE, PRODUCTO, ACTIVIDAD, ZONA



Fuente: Encuesta a Funcionarios de la Distribuidora J-Pérez
Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 74% de los funcionarios, señalan que la Distribuidora sí cuenta con un control de cartera de esta índole; y, el 26% de los empleados manifiestan que no cuenta la Institución con un adecuado control por grupo de cliente,

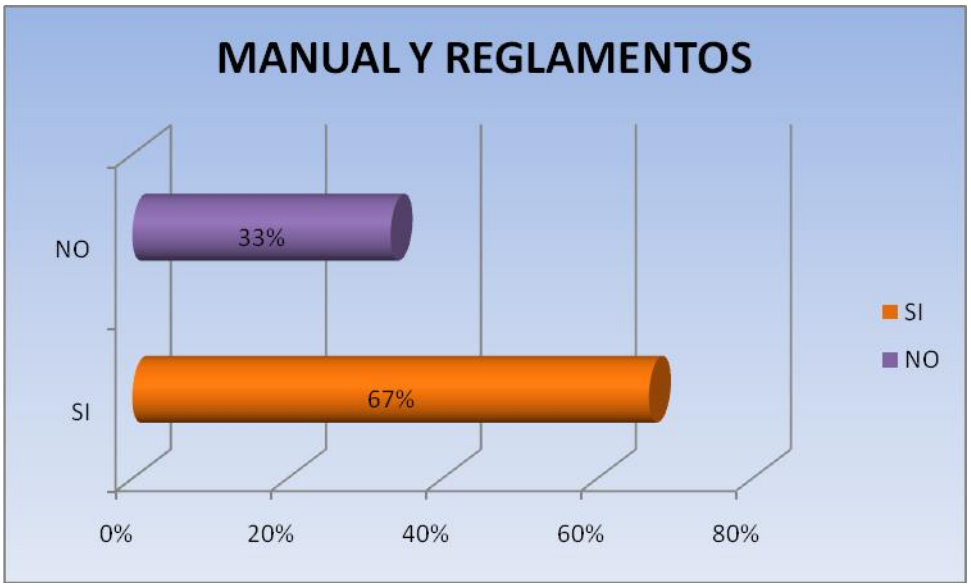
producto, y zona geográfica. Por lo tanto podemos observar que la Distribuidora no mantiene un adecuado control de los créditos ingresando a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos debido a que no se pueden prever las eventualidades que se pudieran presentar en cualquier tiempo y situación.

12 ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de la Institución a los Funcionarios de la Distribuidora?

Tabla 16. DIFUSIÓN DE MANUALES Y REGLAMENTOS

ALTERNATIVAS	# de ENCUESTADOS	%
SI	18	67%
NO	9	33%
TOTAL	27	100%

Gráfico # 13. MANUALES Y REGLAMENTOS DIFUNDIDOS



Fuente: Encuesta a los Funcionarios de la Distribuidora J-Pérez
Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

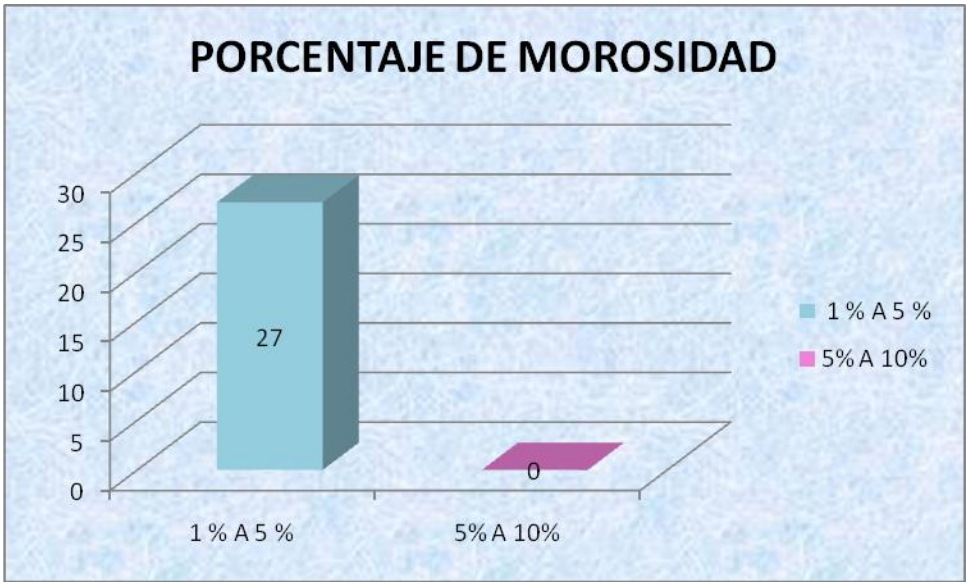
El 66% de los funcionarios encuestados señalan que sí ha sido difundido el Manual de funciones a los Empleados de la Distribuidora; y; el 33.33% manifiesta que no Se ha logrado difundir el 100% el Reglamento. Por lo que se recomienda realizar una socialización general con todos los involucrados para mejorar el desempeño de sus funciones.

13 ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Distribuidora?

Tabla 17.PORCENTAJE DE MOROSIDAD

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS
1 % A 5 %	27
5% A 10%	0

Gráfico # 14. MOROSIDAD DE CLIENTES



Fuente: Encuesta a los Funcionarios de la Distribuidora J- Pérez
Elaboración: Jessica Perea

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios encuestados manifiestan que la Distribuidora se encuentra entre el 1% y el 5% de porcentaje de morosidad en la cartera de crédito, lo que significa que su morosidad está dentro de los límites admisibles como señalan los indicadores financieros que cumplen las normas de prudencia financiera establecidas por los organismos de control. Por lo que se recomienda analizar el nivel de pago en base a una comparación de meses anteriores con la finalidad de mantener un historial de clientes puntuales en sus pagos con el fin de conocer e identificar a los morosos y evitar caer en riesgo financiero.

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE ADMINISTRATIVO

1) ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

2) ¿Considera que hay retraso en la entrega de los pedidos de mercaderías?

3) ¿En qué departamento cree usted que está el problema para la entrega del pedido?

4) ¿Cree usted que el cliente está satisfecho con el servicio que le ofrece la empresa?

5) ¿Cree usted que el personal que labora en los diferentes departamentos es idóneo o necesita capacitación para que mejore su trabajo o funcionamiento?

Resultados de la entrevista con el Gerente Administrativo de la Empresa

El Gerente Administrativo tiene 12 años de experiencia en este tipo de negocios pues anteriormente se desempeñaba como Gerente Administrativo de una empresa similar, con su actual empresa propia lleva dos años de laborar en la empresa. Su visión es que algunas veces se dan retrasos en la entrega de los pedidos de la mercadería asignándole la responsabilidad de estos retrasos al Departamento de Despacho desde la ciudad de Guayaquil, ya que muchas veces sus pedidos de compras a la Unilever SA, no llega en la fecha indicada lo que no permite distribuir sus pedidos a tiempo. Indica que no existe un sistema de control idóneo en el mismo, únicamente se cuenta con una persona encargada de las supervisiones de los pedidos y ésta persona es quien los retiene o envía a su ciudad de destino, siempre que se cumpla con la meta prevista de venta para cada Distribuidor.

No existe un sistema de control de tiempos, en virtud que éste es variable en función
de los trabajos asignados. En su experiencia, ha observado que los clientes

se van satisfechos con sus pedidos, ya que si hay algún faltante o retraso se procede a solucionarlo.
En relación con el tema de capacitación para el personal del Departamento de Ventas, sugiere que sean los del equipo de la fuerza de ventas quienes deben capacitarse, de tal manera que elaboren mejor su trabajo y optimicen los recursos de la empresa.
En relación con mejoras en las condiciones de la empresa, como las instalaciones, sugiere que no es necesario mejorarlas ya que se cuenta con la infraestructura adecuada para el cumplimiento de las diversas actividades.

El área sustantiva en el proceso que se debe mejorar es la supervisión de las ventas, ya que se ha observado que los trabajos finales claves del proceso no los realizan correctamente ya que no son controlados los pedidos ni las hojas de ruta del vendedor, lo que provoca no sólo deficiente calidad, sino insatisfacción en el cliente cuando se da. Esto repercute además en incremento de costos para la empresa al corregir faltantes de mercaderías y absorbe mayor tiempo para los clientes.

4.3.- Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.

Luego de la investigación efectuada y analizada la situación de la empresa, en el presente estudio se requirió la aplicación de encuestas dirigidas al personal de la Distribuidora J-Pérez además de la entrevista con el Gerente, con el cual se pudo recabar datos de sustento para la hipótesis.

Se aplico una encuesta a las 27 personas, que son funcionarios de la empresa, administrativos y clientes. Se considero a fin de obtener un criterio basado en la experiencia. En este estudio, se busco conocer la percepción que ellos tienen sobre la empresa, tanto en su funcionamiento como en sus procesos.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada; en razón que

para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre Evaluación de Control Interno a fin de ser aplicados en los diferentes Departamentos de la empresa en especial en el de créditos.

Análisis de la Hipótesis 1.

¿En la medida que las políticas que se vienen utilizando en el Control Interno sean las adecuadas, influirán decididamente en las actividades que se realiza.

Análisis de la Hipótesis 2

El control Interno de las actividades dentro del departamento de Créditos, de la Distribuidora J-Pérez incide en el rendimiento financiero.

Análisis Hipótesis 3

La adecuada Gestión Administrativa y Financiera incidirá favorablemente en el cumplimiento de objetivos programados.

Análisis Hipótesis 4

El deficiente control interno provocara que las acciones ejecutadas erradas influyan negativamente en el cumplimiento de metas propuestas.

4.4 Conclusiones Parciales

De la investigación realizada se llega a las siguientes conclusiones.

La mayoría de los clientes tiene créditos de pedidos inferiores que son destinados a la venta de los productos de Unilever SA en el mercado minorista.

Desde el punto de vista del análisis cuantitativo se establece que la cartera de crédito se ha incrementado considerablemente en los últimos meses analizados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento del pedido y en los procesos del trámite para obtenerlo.

También, se puede deducir que la Distribuidora no presenta una cartera de morosidad alta y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados para proteger a toda empresa.

De las opiniones vertidas por el señor Gerente y la Jefa Administrativa encargadas del departamento de analizar los créditos se pudo observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas departamentales, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito sobre el pedido.

En relación al Departamento Administrativo, se percibe que el 100% manifestaron que se debe promover la actualización en función a las normas y métodos de trabajo que permitan el funcionamiento efectivo de la organización empresarial, es decir, si se establece una planificación que actualice permanentemente a los empleados que laboran en la misma donde se administran recursos económicos, se promoverá la eficiencia del personal, sus funciones y los controles previos de la misma. Es por ello, que se hace necesario establecer medios estratégicos a través de un sistema de control administrativo que influya positivamente en la empresa DISTRIBUIDORA J-PÉREZ.

“ Necesitamos creer en una humanidad más libre,

porque la queremos más fiel , más justa”

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se hace necesario alinear los objetivos de la empresa hacia todos los niveles de la organización, El cumplimiento de estos objetivos deben ser materializados a través de planes estratégicos y de acción, que plantean soluciones a algún problema de la Distribuidora J-Pérez o para mejorar la gestión de su negocio para así obtener mejores resultados que permitan posicionar a la empresa en el mercado. Esta meta es absolutamente realizable en la medida que la empresa cuente con un plan una guía de acción a seguir coherentes con los objetivos planteados. De acuerdo a ese marco las conclusiones más relevantes obtenidas de este proyecto son las siguientes.

1. La empresa ha decidido adoptar en su gestión una herramienta útil como es la planificación de actividades enmarcadas en las políticas, conocimiento de aspecto legal, procedimientos de Control Interno para el desarrollo de actividades. Esto permitirá que la empresa tome parte activa en lugar de reactiva, en la configuración de su futuro y así estar preparado para enfrentar el entorno de exigencias que tiene el ambiente de negocios en la actualidad.

2. Una estructura organizacional adecuada y un ambiente de trabajo propicio, son la clave para fortalecer las relaciones entre el personal que labora en la empresa y para que se realicen sus actividades diarias con la mejor disposición.

3. La actual situación política y social por la que atraviesa el país se ve reflejada en la limitada entrada de inversiones del extranjero al país. Buena parte de los recursos que se canalizan para la inversión de cartera están reflejados por los capitales “golondrinas de corto plazo” siendo muy sensibles ante cualquier cambio de las condiciones económicas que se originan por el excesivo nivel de cartera vencida.

4. Al no existir mayores barreras para controlar el sistema crediticio entre nuevos clientes se presenta un alto grado de morosidad.

5. La falta de un plan de acción para recuperación de cartera ha arrojado algunos efectos negativos en el Área Financiera de la Distribuidora J.- Pérez. Entre ellos se señalan: pérdida de tiempo y recursos, falta de planificación, morosidad, etc.

RECOMENDACIONES

1. Es de vital importancia hacer conocer misión, objetivos, políticas, procedimientos a todos los que conforman la Distribuidora J-Pérez, con el fin de crear un compromiso en todos y cada uno de los trabajadores.

2. La participación es clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren, el proceso de la planificación de actividades es más importante que los documentos resultantes, porque gracias a la participación el proceso de control interno tanto gerentes como empleados se comprometen a brindar su apoyo a la empresa.

3. Las metas fijadas por la empresa deben ir acompañadas de incentivos para motivar al recurso humano a través de planes, beneficios o promociones.

4. Implementar en forma apropiada una política de cobros será de gran importancia para lograr una administración más eficiente en el manejo de la cartera de la empresa.

5. Es tarea del Gerente General y de los jefes de los respectivos departamentos estar atentos a cualquier cambio que se produzca en el entorno y para ello es fundamental la revisión periódica del plan propuesto. Cualquier alteración debe ser incorporada en el plan para así cumplir con el éxito del objetivo planteado.

“Ser valientes es también tener en cuenta los posibles fracasos antes de comenzar algo, y enfrentarlos”

CAPITULO VI
PROPUESTA ALTERNATIVA

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA

DISEÑAR UN PLAN DE ACCIÒN PARA LA RECUPERACIÒN DE CARTERA PARA LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ. UBICADA EN EL SECTOR DE CODESA VIA A REFINERIA EN ESMERALDAS.

A través de esta investigación, se produce una propuesta producto del análisis de los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, que se basa en un sistema que estará orientado hacia la optimización del procedimiento interno de los procesos administrativos y de las cuentas por cobrar de la **DISTRIBUIDORA J-PÉREZ.**

Con esta propuesta se pretende mejorar el funcionamiento del control interno de las actividades administrativas y especialmente del Departamento de Créditos y Cobranzas, para de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la organización, mediante la aplicación de las normas de control interno adecuadas a cada departamento que éste involucrado en la gestión administrativa y en el proceso de la recuperación de cartera.

6.2- JUSTIFICACIÓN.-

De acuerdo a los resultados que arrojó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se puede vislumbrar la ubicación de las fallas y debilidades en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, específicamente en el área de cuentas por cobrar y por consiguiente en el área de crédito y cobranzas, por lo tanto se pueden hacer algunas observaciones que contribuyen con la optimización del proceso. Esta situación amerita la elaboración de un sistema que permita controlar los procesos y lograr los objetivos propuestos, tales como mejorar el flujo de efectivo, la comunicación, la toma de decisiones, la relación con los clientes y aumentar el capital de trabajo, entre otros.

Por otro lado esta propuesta ofrecerá a la empresa una serie de alternativas de control interno y permitirá mejorar la gestión administrativa y el proceso utilizado para las cuentas por cobrar, con el fin de que las mismas alcancen las metas u objetivos preestablecidos.

6.3 FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta presentada, se fundamenta sobre las bases teóricas actuales recopiladas luego de realizar una acertada revisión bibliográfica y documental, orientada hacia el mejoramiento de los procesos administrativo utilizado en la empresa.

Por otra parte, el enfoque del control interno proporciona un basamento conceptual sobre el cual se puede estructurar un sistema administrativo completo tomando en consideración todas las entradas y salidas y el flujo de información para hacer que este coopere en la toma de decisiones y brinde los estados financieros bajo principios contables generalmente aceptados en la actividad comercial esmeraldeña.

En tal sentido, la mayor relevancia se establece en relación con el control de las actividades que generan el capital de trabajo, necesario para que la empresa se mantenga en marcha ininterrumpida y lograr de esta forma cumplir con las metas establecidas por ella. Tal como mantenerse activa y competitiva dentro del mercado en el cual se desenvuelve, cumpliendo con sus expectativas en cuanto al precio y venta de sus productos como Distribuidor exclusivo.

Ley de Régimen Tributario Interno: Como toda empresa Distribuidora J-Pérez también participa activamente en el campo tributario, por lo que debe cumplir con las normas y disposiciones legales que dispone esta ley.

Debe realizar declaraciones mensuales de las ventas, compras realizadas, así como la declaración del impuesto a la renta anual, anexos transaccionales.

Ley de Seguridad Social: Todos los empleados que trabajan en Distribuidora J-Pérez deben estar asegurados en el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). Así el empleador y el empleado aportan una cantidad para su seguridad social y jubilación.

Código de Trabajo: Todo trabajador está protegido por el Código de Trabajo. Los empleados tienen un contrato de trabajo donde consta el sueldo o salario a recibir, además de obligaciones y responsabilidades tanto del empleador como del empleado.

Art. 1.- INTRODUCCIÓN.- En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 del Código del Trabajo, y para los efectos previstos en el numeral 12 del Art. 42, así como en el literal (e) del Art. 45 del mismo cuerpo de leyes y, en general para la mejor observancia de las disposiciones laborales, el establecimiento **DISTRIBUIDORA "J-PEREZ" y/o PEREZ NAVARRO JOSE ALBERTO**, con el domicilio principal en la Ciudad de Esmeraldas, propone el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2.- TERMINOLOGÍA COMÚN.- En este Reglamento se usarán indistintamente los términos" para referirse a **DISTRIBUIDORA "J-Pérez/o PEREZ NAVARRO JOSE ALBERTO**. Y los "trabajadores" para referirse conjuntamente a empleados de la empresa.

Art. 3.- PUBLICACIÓN.- Para conocimiento de los trabajadores, la Empresa tendrá en permanente exhibición un ejemplar de este Reglamento en el lugar de trabajo.

Art. 4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Tanto la Empresa como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a ninguna de las persona obligadas a observarlo.

CONTRATO DE TRABAJO

Art. 5.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.- Los trabajadores de la Empresa serán contratados por esta mediante contrato escrito sobreentendido, de acuerdo con las siguientes disposiciones.

a) Todo trabajador que ingrese a la Empresa, efectuará un contrato de prueba de noventa días durante el cual será considerado como trabajado en periodo de prueba, de conformidad con la ley.

b) Si al tiempo de los noventa días de prueba la empresa y el trabajador convienen en que continúen la prestación de servicios, el contrato se considerará prorrogado por el tiempo que faltare para completar un año. En los contratos a plazo fijo, salvo las excepciones legales (artículos 15 y 16 del Código del Trabajo), antes de la finalización de este, cada parte estará obligada a notificar a la otra su voluntad de terminar las relaciones laborales, con treinta días de anticipación, en caso contrario se lo considerará renovado en los mismos términos.

c) Si cumplido el plazo fijo del contrato y el de renovación previsto en el artículo 184 del Código del Trabajo, las partes acuerdan continuar la relación laboral, el contrato se considerará indefinido.

NORMAS GERENCIALES DE CONTROL INTERNO

DETERMINACION DE RESPONSABILIDADES Y ORGANIZACIÓN

La responsabilidad se entiende como el deber de los directivos, jefes o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el directorio, por los fondos o bienes a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. Constituye un concepto que tiene relación directa con la moral del individuo que guía su propia conciencia y se refleja en las creencias y compromisos sociales, culturales, religiosos, fraternales, cívicos e ideológicos, adquiridos durante su existencia. De allí se deriva la obligación de cada persona de ser responsable.

La alta gerencia o directorio de la empresa, establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los directivos, jefes o empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y comunicará a los empleados respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad, importancia de sus funciones y relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa; y, aplicará sistemas de seguimiento e información para verificar si se cumplen estas disposiciones, a base de lo cual tomará las medidas correctivas que exijan las circunstancias.

6.4.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Diseñar un Plan de Acción de Recuperación de Cartera dentro de la Distribuidora J Pérez en la provincia de Esmeraldas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar una plantilla del cronograma de las actividades a realizarse en el proceso de recuperación de cartera.

2. Precisar si las acciones correctivas que se adoptan en el control Interno, permiten optimizar los resultados de la Cartera vencida.

3. Analizar si el Control Interno que se lleva a cabo permite alcanzar los estándares deseados en la Administración de los distintos departamentos de la empresa.

4. Proponer la Implementación de un plan de acción, para la gestión de ventas a créditos y el proceso de recuperación de cartera.

6.5.- IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

La **Distribuidora J-Pérez,** es un distribuidor exclusivo de **UNILEVER ANDINA SA,** dedicada a la venta de productos de consumo masivo, a los minoristas y supermercados, esta empresa para el desarrollo de sus actividades cuenta con una infraestructura adecuada, maquinarias, muebles

y enseres y uno de sus primordiales elementos vehículos en perfecto estado para efectuar la distribución de mercaderías.

Para su operatividad cuenta con los departamentos de:

Gerencia General

Gerencia Administrativa

Departamento de Ventas

Departamentos de Créditos y Cobranzas

Departamento de Computo

Departamento de Contabilidad

Departamento de Auditoria

Bodega

Las mercaderías son distribuidas por los transportistas a los clientes una vez que se a revisado las hojas de rutas, y notas de pedido emitidas por los vendedores, atendiendo así a un maestro de clientes activos de 1200 entre la zona norte y sur de la provincia de Esmeraldas.

La propuesta administrativa para la optimización del sistema de crédito y cobranzas es realizada sobre las premisas fundamentales del control, adaptada a las necesidades específicas de la Distribuidora J-Pérez, ubicada al sur de la provincia de Esmeraldas.

De esta manera la propuesta consiste en una serie de estrategias administrativas, para el nivel gerencial de la empresa, complementada con algunas sugerencias para los puntos críticos detectado mediante el análisis de los resultados, correspondientes a las distintas áreas que intervienen en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa específicamente en el área de ventas, contabilidad, crédito y cobranzas.

La estructura de la propuesta se representa bajo un sistema administrativo, enlazado cada uno de las partes estratégicas que busca cubrir las acciones que se plantean para la optimización del área de crédito y cobranza de la empresa en estudio, las partes del sistema se refleja considerando aspectos fundamentales en el mejoramiento financiero de la organización.

En efecto la estructura conforma una especie de sistema que interrelaciona todas las partes, haciéndola dependientes una de otra, de forma tal que, que al iniciar correctamente las actividades, todas las demás consecuentes resultaran eficientemente, es por ello que se toma como base la premisa del Control a fin de evitar cometer errores irreversibles que repercutan de manera negativa, al logro de los resultados económicos y financieros de la empresa.

La propuesta tiene como intención aportar soluciones a los problemas detectados en los procesos de recuperación de cuentas por cobrar, asimismo sirve como herramienta de trabajo para facilitar las tareas habituales, simplificando el trabajo y permitiendo controles administrativos internos. La descripción de la propuesta, se efectuó considerando los

aspectos operacionales que desde las perspectivas administrativas y gerenciales deben realizarse para lograr la efectividad en la recuperación de las cuentas.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Se efectuará en la Distribuidora J- Pérez ubicada al sur de la provincia de Esmeraldas, aplicadas al Gerente General de la empresa, funcionarios y clientes de la empresa, en relación a las diversas áreas que intervienen en la gestión administrativa y financiera, en especial a los que intervienen en la recuperación de crédito y cobranzas, ventas, contabilidad, y crédito.

Dirección Administrativa Financiera:	Distribuidora J-Pérez Esmeraldas
Acción:	Analista de Créditos
Localización geográfica:	Codesa (Km 4y ½ Vía Refinería)
Participantes Beneficiarios:	Gerente General y Administrativo, Departamento de Crédito, sección Compras, Ventas, Contabilidad, Bodega, Inventario.
Responsable del estudio:	Dra. Jessica Perea Castillo
Duración del Proyecto:	Cinco meses
Fecha de inicio:	Abril del 2011
Fecha estimada culminación:	Agosto del 2011

6.7.- FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL TECNICA Y OPERATIVA

Una propuesta se considera factible, cuando existen condiciones que permitan la realización de las actividades y estrategias en un momento o periodo determinado. En tal sentido la posibilidad de la aplicación de cambios administrativos para la optimización del sistema de crédito y cobranza propuesto, en la población estudiada es altamente aceptable debido a la gran necesidad en que se encuentran. Además reúnen los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para la ejecución de

dicha propuesta, en búsqueda de la pronta recuperación de las cuentas por cobrar dentro de la organización, las cuales estarán representadas por el margen de ganancias que van a obtener ya sea a corto, mediano o largo plazo.

6.8.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de esta propuesta se basa en un plan de recuperación de cartera detallado del siguiente modo:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Deben desarrollarse normas de control interno y procedimientos escritos, que especifiquen los pasos exactos a seguir en el otorgamiento, manejo y cobro de los créditos. Posteriormente deben ser distribuidos entre todo el personal indicado para llevar a cabo la aplicación de las normas propuestas debe ser un especialista en el área o carrera a fin, entre los que se encuentran Licenciados en Administración, Relaciones Industriales, Contaduría entre otros. Considerando como Normas primordiales para los procedimientos en el área de ventas las siguientes:

- La hoja de itinerario o ruta del cliente debe estar con firma autorizada para el despacho antes de ser efectuado.
- Toda venta debe ir avalada por una hoja de pedido, orden de compra correspondiente al cliente, donde señale el vencimiento del crédito.
- Elaborar una orden de entrega de mercadería, la cual debe ir firmada por el cliente para luego proceder a la elaboración de la factura a crédito.

En lo que respecta al área de crédito y cobranza, deben considerarse las siguientes normas:

- Comprobar la veracidad de los documentos entregados como recaudos para la solicitud del crédito.

- Elaborar formularios que permitan llevar control sobre las ventas realizadas, a fin de evaluar la trayectoria del cliente.
- Implementar el uso de indicadores a los estados financieros de las empresas a fin de evaluar la eficacia de la gestión de cobranza.

Asimismo se deben considerar normas para regular las actividades en el Departamento de Contabilidad entre los cuales cabe destacar:

- Mantener la información actualizada, para obtener datos confiables de los estados de cada cliente.
- Realizar un reporte mensual a fin de evitar acumular provisiones para cuentas incobrables.
- Considerar un rubro para descuentos por cancelación de facturas antes de la fecha de vencimiento es decir por pronto pago.

Análisis del Crédito y Gestión de Cobranza

Para mejorar la cartera de cuentas por cobrar, es necesario que el analista de crédito del departamento realice estudios exhaustivos, tanto del crédito, como de su límite a cada cliente, considerando para ello el estudio de los estados financieros y la veracidad de sus soportes antes de ser aprobados.

Del mismo modo debe chequear las solicitudes u órdenes de compra para clasificar los limites de crédito de acuerdo a los productos, es decir considerar al mismo tiempo la rotación de inventario que tiene cada producto antes de establecer el lapso de crédito prudencial y acorde con las posibilidades de reposición, en tal sentido, debe implantarse políticas de cobranzas que garanticen la pronta y segura recuperación de las cuentas por cobrar y que conlleven a la optimización de la gestión de cobranzas, permitiendo mejorar los resultados y alcanzar así el flujo de efectivo requerido por la empresa.

Táctica Comunicacional

Una empresa puede constar de gerencia, empleados, edificios, equipos, materiales, etc. pero no próspera a menos que las comunicaciones liguen de manera efectiva todas las partes y coordinen sus actividades. Las decisiones de la gerencia deben darse a conocer a los empleados, y debe establecerse también un sistema de control para asegurarse que estas decisiones se cumplan éstas en sí misma, deben estar basadas en un flujo de información que alcance a la gerencia y que prevengan de todas las partes involucradas en el proceso del tratamiento de las cuentas por cobrar que han sido aprobadas en tales reuniones y evitar de esta manera que los entes que componen la organización trabajen de forma aislada e inadecuada, convirtiéndola así en un ente inoperante.

Para ello se sugiere la implantación de métodos formales en la comunicación que contribuyan con su aplicación efectiva en el área en cuestión, entre estas se tienen:

- Instrucciones escritas y anuncios mediante notas fijadas en tableros, memorando interno, avisos, cartas, entre otros que permitan la divulgación en la empresa.
- Reuniones de empleados dirigidas mediante un gerente principal para confirmar la información posteriormente por escrito, para hacer extensiva tales acciones.
- Formar comité entre los departamentos para efectuar resúmenes escritos de las deliberaciones y las decisiones alcanzadas.

Tratamiento de Cuentas Vencidas

Con respecto al procedimiento para cuentas vencidas se hace necesario la elaboración de formularios destinados para el control en el tratamiento y control de la misma, entre ellos pueden señalarse:

Hoja de Itinerario: Formulario para llevar el control de la trayectoria de cada cliente a fin de evaluara su conducta en créditos anteriores, en la puntualidad de los pagos, en el tipo de producto y la cantidad comprada, con la intención de efectuar la clasificación de clientes para el otorgamiento de créditos a corto o mediano plazo.

Tarjetas de Seguimiento: Empleado para informar a los clientes morosos del estado de cuentas vencido en su saldo con la empresa, anexando a la misma la relación detallada de las facturas o cuentas por pagar.

Carta de Notificación: Se emplea en última instancia, (Cuando las cuentas se vuelven irrecuperables) para dar aviso al cliente que su cuenta se entregará al departamento de asesoría legal de la empresa a fin de que se encargue de efectuar la cobranza y recuperar las cuentas por cobrar.

Políticas de Cobranza

Para la elaboración de políticas de cobranzas deben considerarse factores determinantes, tales como: las condiciones de ventas a créditos, la gestión de cobranza, los plazos de cobro y las condiciones de pago. Además de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como.

- Clasificar periódicamente las cuentas de acuerdo a su antigüedad
- Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de los mismos en el libro Mayor General, Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrables las cuentas, o emitir notas de créditos, debidamente numeradas, preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos ni a los créditos, todo despacho debe estar amparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

Administración

La implementación de esta propuesta dependerá básicamente de la relevancia que le otorguen los directivos de la empresa, así como también su aceptación como alternativa viable para solucionar la problemática actual que afrontan la Distribuidora J-Pérez, igualmente la implantación eficiente del sistema va a depender de la actitud receptiva que adopte todo el personal de la empresa en estudio ente de la propuesta, de manera que los resultados que arrojen sean los deseados. Es necesario que todas las personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar se familiaricen, conozcan y se compenetren con el sistema de manera que puedan llevarlo a cabo de una manera eficiente y de esta forma logra los objetivos trazados en cada departamento lo que genera el logro de las metas propuestas.

6.8.2.- Plan de acción

A C T I V I D A D E S	ITEM	ESTRATEGIAS	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACION	RESPONSABLE	PRESTO
Reunión con Directores y Jefes	1	Dar a conocer la propuesta	14 de abril 2011	14 de abril 2011	Dra. Jessica Perea	100,00
Planteamiento propuesta	2	Funcionarios	15 de abril 2011	18 de abril 2011	Dra. Jessica Perea	250,00
Reunión con personal	3	Socialización de la propuesta	4 de Mayo 2011	18 de mayo 2011	Dra. Jessica Perea	350,00
Reunión con Jefes de Áreas	4	Cronograma de trabajo	21 de Mayo 2011	28 de mayo 2011	Dra. Jessica Perea	150,00
Solicitud de información	5	Verificación Control Interno	2 de junio2011	13 de junio 2011	Dra. Jessica Perea	300,00
Elaboración del plan	6	Dirección Administrativa Financiera	21 de abril 2011	28 de abril 2011	Dra. Jessica Perea	1000,00
Implementación del plan	7	Capacitación al personal	18 de junio 2011	30 junio 2011	Dra. Jessica Perea	500,00
Ejecución de la propuesta	8	Evaluación	4 de julio	12 de julio	Dra. Jessica Perea	250,00
						2900,00

6.9.- RECURSOS

Los recursos humanos, técnicos, administrativos y financieros estarán contemplados en base a lo que disponga el Auditor Externo contratado y su equipo para el desarrollo de un Control Interno Administrativo y Financiero exhaustivo, y el Asesor Legal para el proceso de recuperación de cartera.

Tabla

ITEM	CONCEPTO	VALOR
1	**Recursos Humanos**	
	1 Experto	800,00
	1 Asistente búsqueda de información	300,00
	1 Digitador	300,00
	TOTAL RECURSOS HUMANOS	**1.400,00**
2	**Materiales de Trabajo**	
	Material de oficina	200,00
	Internet	250,00
	Copias de documentos bibliográficos	350,00
	Impresiones	250,00
	Anillados y Empastados	100,00
	TOTAL MATERIALES DE TRABAJO	**1150,00**
3	**Recursos Técnicos**	
	Calculadora	50,00
	Computadora laptop	1020,00
	Infocus	150,00
	TOTAL RECURSOS TÉCNICOS	1.220,00
4	**Recursos de movilización**	
	Movilización	350,00
	TOTAL RECURSOS DE MOVILIZACIÓN	350,00
	SUB TOTAL	
5	**Imprevistos 10%**	360,00
TOTAL RECURSOS INVERTIDOS		4480,00

6.10.- IMPACTO

Este Plan describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de las acciones y procedimientos que se utilizan dentro de la empresa y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar controlar las rutinas de trabajo.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la revisión de cartera normalización de las actividades, evitando el alza de deudores morosos de manera tal que facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

El Plan de Recuperación de Cartera y sus respectivos procedimientos es aconsejable elaborarlo para que el departamento de cobranzas tenga una visión clara de que cifra y que clientes se encuentran en situación no aceptable para el otorgamiento de un crédito.

Por todo lo expuesto el Impacto que da a la empresa la aplicación de un Plan de Recuperación de Cartera, es positivo por tal razón el Gerente de la Empresa debería aprobar su elaboración.

6.11.- EVALUACIÓN

Una vez planteada la propuesta y ejecutada de manera técnica por jefes departamentales de la empresa, es pertinente realizar sus propias evaluaciones cada mes, con el fin de ir ajustando la propuesta a la realidad de la Distribuidora J- Pérez.

Durante el ejercicio práctico de la propuesta, esta empieza el 15 de abril del 2011 y culmina el 15 de julio del mismo año,

Es así que, la administración de la Empresa y sobre todo ;la Gerencia debe aplicar de manera inmediata la propuesta para evitar mayores problemas de cartera vencida, para ello se ha propuesto realizar la ejecución del plan de recuperación de cartera.

El Auditor Contratado y su equipo deberán entregar el informe respectivo que contenga:

- Listado de los hallazgos de las diferentes faltantes de reporte de cartera.
- Listados de las N/C emitidas

El Asesor Legal detallara en su informe:

- Las respectivas cartas de notificación de los clientes morosos y su método aplicado para la recuperación del mismo. (indicando plazo y condiciones del pago).

6.12.- Instructivo de funcionamiento

La Propuesta contemplará los siguientes procedimientos y actividades a realizar.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS

GESTION DE COMPRAS:

Para efectuar las compras o aprovisionamiento de las bodegas debe realizarse lo siguiente:

- Los pedidos a los proveedores debe realizarlos la Gerencia General o Presidencia, previa la coordinación con los encargados del área de computo, Gerencia Administrativa y Gerencia Comercial verificando las existencias de los productos y su rotación.
- Una vez que se ha resuelto realizar las compras respectivas a los proveedores bajo el criterio de selección indicado anteriormente, debe ponérselo por escrito (original y copia); la original debe quedarse para su seguimiento en la Gerencia Comercial o Gerencia Administrativa (Carpeta) y la copia debe ir al Supervisor de Bodega para control y seguimiento del pedido autorizado y poder confrontar con la factura otorgada por el proveedor.
- En caso de que el Gerente Financiero, Contador General o Gerencia Administrativa al momento de revisar las facturas del proveedor determine que existen diferencias de precios o descuentos equivocados, otorgados por nuestros proveedores, se debe

comunicar de inmediato al Supervisor de Bodega, a fin de que el encargado de ese departamento devuelva dichas mercaderías.

- Además si el Supervisor de Bodega, determinase que existen diferencias entre la cantidad pedida y autorizada por los directivos de DISTRIBUIDORA “J PEREZ” y lo facturado por el proveedor, debe rechazar las mercaderías no pedidas y comunicar lo sucedido a la Gerencia administrativa y este a su vez a la Gerencia Comercial para la toma de decisiones futuras.
- Una vez que el Supervisor de Bodega y sus asistentes, han recibido las mercaderías sin novedad por parte del proveedor, debe consignársele en la factura la firma del o los responsables y el sello de bodega en señal de aceptación de dicha negociación, para lo cual posteriormente debe sacarle copias a la facturas y enviarlas a la sección de cómputo para su registro.
- Las facturas originales y la copia con la firma y sello de bodega, posteriormente debe ser ingresada al sistema de control “ALICE” por parte del encargado de la sección de cómputo, los cuales deben emitir el reporte de ingreso por compras en original y copia; la factura original y su ingreso debe ir a contabilidad, la copia de la factura con la copia del ingreso debe ir a bodega.

- El departamento de contabilidad con la factura original y el ingreso respectivo, debe revisar la legalidad tanto del sello de la bodega como el sello de cómputo, así como la forma de ingreso de las cantidades, precio y el valor a pagar de dicha factura que debe cuadrar con el ingreso al sistema.
- El departamento de contabilidad para su control debe tener dos archivos: Facturas pendientes de pagos y facturas canceladas a proveedores.

GESTION DE VENTAS:

Para realizar las ventas a nuestros clientes debe realizarse lo siguiente:

- El vendedor de mostrador debe atender a los clientes en la forma como están designados los procedimientos para el efecto, en donde debe ponérsele mucho esmero a la calidad en la atención de los mismos.

- El ordenamiento de las mercaderías será realizada por los auxiliares y asistentes comerciales, en coordinación con el supervisor comercial, debiendo tomar en consideración que las mismas tengan un ordenamiento en las perchas de forma lógica, que permita una entrega de nuestros productos en forma adecuada y permita la optimización del tiempo del cliente al interior de la empresa.

- El cliente una vez que ha decidido que productos desea comprar, previa la atención e inducción de parte del encargado de la sección, posteriormente es atendido en las cajas de la empresa y pagará bajo las condiciones establecidas en las políticas comerciales de la empresa.

- La Gerencia Administrativa y Comercial debe remitir a Gerencia o Presidencia una cartera vencida, a fin de pedir visto bueno sobre aquellos clientes que mantienen deudas con la empresa, a efectos de manejar de mejor manera la cartera de créditos.

- Queda terminantemente prohibido realizar alguna transacción para aquellos clientes que mantienen deudas vencidas con la empresa, sin la autorización previa de la Gerencia o Gerencia Administrativa, en caso de hacerlo dicho crédito quedará a cargo y responsabilidad del área de facturación o de quien autorizó el despacho respectivo.

GESTION DE COBRANZAS Y ARQUEO DE CAJAS:

Para efectuar los cobros o recuperación de la cartera de créditos, de clientes o cierres de caja debe realizarse lo siguiente:

- El vendedor, recaudador, cajera recaudadora, tienen la obligación de extenderles a los cliente sin excepción alguna, el respectivo “recibo de cobro” en el momento y hora en que se da la respectiva transacción de pago o abono que este realiza, sea en efectivo, cheque del día o con cheque a fecha futura; el original del recibo queda con el cliente, la primera copia con la entrega de fondos y la segunda copia para control del respectivo recaudador.

- Una vez efectuadas las recaudaciones por parte de los recaudadores y cajeros al final del día deben entregar en CAJA o GERENCIA FINANCIERA o su encargado junto con la entrega de fondos(recaudadores) y arqueos y recepción de caja los respectivos documentos de soporte en la forma como se efectuaron las recaudaciones, es decir que en la “Entrega de Fondos o Arqueos de Caja” deben ir en forma secuencial numérica los recibos, cuadrados al confrontar los montos escritos en cada uno de ellos y la sumatoria de la respectiva entrega de fondos.

- La entrega de fondos y los arqueos de caja, deben ser legalizados con la firma de las personas involucradas en la transacción de la siguiente manera: Original queda en CAJA y una copia queda con el recaudador o cajero en señal de la entrega de su dinero recaudado.

- La sección de CAJA debe remitir al departamento de cómputo la entrega de fondos original con sus respectivas firmas de responsabilidad de la recaudación efectuada a cada recaudador o cajero.

- La sección de CÓMPUTO, con la respectiva entrega de fondos legalizada con la firma del recaudador y CAJA procede a efectuar las cancelaciones de la cartera de créditos de los clientes, utilizando para el efecto los códigos de los clientes, número de factura que se cancela y forma de pago efectuada.

- Una vez efectuadas las cancelaciones de la cartera, el encargado de cómputo debe emitir el reporte de los pagos al sistema y junto con la entrega de fondos remitirlos a Contabilidad.

- El departamento de contabilidad debe tener en sus archivos para su control dos cosas: Carpeta de recaudaciones (Cajeros) o entregas de fondos (recaudadores) con el reporte de sistema, recibos de cobros
- en forma secuencial de las cobranzas efectuadas en el día.

GESTION DE DEPOSITOS Y CONTROL:

Para efectos que el departamento de contabilidad efectúe un control y seguimientos a las recaudaciones tanto de los cierres diarios de caja, recaudaciones de clientes y de cobranzas, los encargados o custodios de las CAJA deben tomar en cuenta los siguientes procedimientos:

- El sistema “ALICE” controla todas las operaciones de la empresa por lo tanto al efectuarse una venta al contado, así como al efectuar una cancelación de la cartera de crédito del sistema, todo este movimiento de efectivo quedará contablemente a cargo del responsable de dichos movimientos según los documentos, las firmas respectivas y las claves de accesos al sistema, es decir del custodio principal.

- Para que el departamento de contabilidad cuadre las recaudaciones deben efectuarse depósitos por separado de acuerdo a los movimientos de efectivo realizados, así: Depósito para cuadres de

liquidaciones de la ventas en efectivo (Cajeras) y Depósito para las recaudaciones de las ventas a crédito de la sección de crédito y cobranzas.

- Una vez efectuado los depósitos respectivos debe sacarse una copia que debe quedar con los responsables de CAJAS-RECAUDADORAS y el original debe remitirse para seguimiento y control de contabilidad y auditoria.
- El departamento de Contabilidad debe efectuar el seguimiento a las recaudaciones, para el efecto debe ingresar al sistema y cuadrarlas confrontándolas con el reporte denominado depósitos del día o cancelaciones diarias.

- El departamento de Contabilidad debe mantener un archivo con los cuadres respectivos, adjuntándoles los respectivos depósitos.

GESTION DE PAGOS A PROVEEDORES Y SERVICIOS:

Para efectuar los egresos o pagos tanto a proveedores, personal de empleados, servicios profesionales, reposiciones de caja chica, compras al contado y otros que tengan que ver con el normal desenvolvimiento de la empresa DISTRIBUIDORA “J PEREZ”, la Gerencia General, Presidencia, Gerencia Administrativa y Financiera, a través de Contabilidad deben tomar en cuenta los siguientes procedimientos:

- Como normas de control y disciplina administrativa deben efectuarse los pagos a proveedores mediante cheques a nombre de un beneficiario, en ningún caso se lo puede realizar al portador.

- La Gerencia, Presidencia o Contador General deben efectuar los pagos, previa la presentación de toda la documentación soporte del egreso o cheque que justifique la transacción como son: Facturas, Notas de Ventas y roles de pagos.

- El Contador General antes de efectuar cualquier pago debe previamente emitir el comprobante o egreso del sistema o en forma manual, a fin de que cada movimiento sea registrado en la contabilidad o libros para no atrasar el proceso normal de la emisión de los Estados Financieros al final de cada mes.

- Los comprobantes o egresos de cheques deben contener las firmas del Contador, Gerencia o Presidencia y del beneficiario que recibió el pago o cheque.

- Para efectuar el seguimiento correcto del proceso desde la recaudación, depósitos y posterior pago no debe efectuarse ninguna cancelación, ni a proveedores, personal u otros en efectivo, por cuanto este procedimiento deja entrever poca disciplina administrativa y descuadra el correcto control de la contabilidad.
- Para efectuar pagos en efectivo deben realizárselo únicamente por caja chica y de aquellos rubros que tengan que ver con el desenvolvimiento de la operación diaria tales como: Viáticos, Pasajes, combustible, útiles de oficina, copias cuyo monto no exceda de $ 20,00 posterior a este monto debe emitirse el respectivo cheque.

- La Gerencia o Presidencia deberá crear un fondo de Caja Chica, el mismo que debe ser manejado por una persona independiente, es decir que no esté dentro del proceso de custodio o control de la operatividad de la empresa.

- El fondo de caja chica servirá para todos los pagos en efectivo y se realizará su reposición hasta cuando dicho fondo se haya agotado hasta el 50% del mismo.

- El encargado del fondo de caja chica, egresará o efectuará los pagos previa la firma o visto bueno de la Gerencia, Presidencia o en ausencia de ellos del Contador General.

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional permitirá una mejor administración de las actividades en los niveles gerenciales, mayor eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y de gestión comercial.

La estructura que establece el organigrama a describir trata de encontrar una distribución adecuada de las principales funciones de la empresa, así como el uso adecuado de los recursos humanos disponibles con la finalidad de mantener una mejor comunicación interna y relación con los niveles administrativos para lograr efectividad en la coordinación de las actividades y procesos, dentro de los planes y objetivos trazados por la empresa que permitan generar el aprovechamiento de las oportunidades en el mercado.

La estructura organizacional **propuesta** constituirá la guía para cada uno de los empleados y funcionarios, así como para los socios y directivos de la empresa DISTRIBUIDORA “J PEREZ”

La estructura orgánica que más se adapta a la empresa DISTRIBUIDORA “J PEREZ”, es la funcional, ya que las actividades de la empresa se desarrollan básicamente en tres grandes departamentos que realizan funciones específicas y complementarias como son: Administrativa y Talento Humano, Financiero y Comercial o Servicios.

Definición de los Procesos:

Los procesos están orientados a los propósitos de la organización para crear valor a sus clientes por medio de eficientes mecanismos de control que permiten cumplir permanentemente el desarrollo, entrenamiento, evaluación y asesoramiento que necesita latentemente todo el personal que labora en la organización para reunir el poder de integración de trabajo de equipo, manteniendo secuencias de actividades y operaciones sucesivas o paralelas que se desarrollan para lograr un fin.

De acuerdo a la administración de procesos, el proceso empieza con el cliente y termina con el cliente, perspectiva que demuestra que los procesos determinan lo siguiente:

- Son el eje principal de la organización.
- Define a la organización por medio de procesos.
- Empieza por el cliente y por sus interacciones.
- Enfatiza en lo esencial en lugar de lo superficial

SEPARACION DE FUNCIONES INCOMPATIBLES

El directorio de la empresa tendrá cuidado al definir las tareas de los departamentos y de sus empleados, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles, tales como: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones de los recursos financieros; esto permitirá y facilitará una revisión y verificación oportuna evitando el comedimiento de errores o actos fraudulentos.

Esta separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en toda la empresa.

También se promoverá y exigirá el uso del período vacacional anual de los trabajadores y empleados, para ayudar a reducir riesgos, especialmente, en el caso de personas que manejan fondos o valores.

El empleado que ejerce un cargo en la empresa y ha sido designado para desempeñar otro en la misma organización en forma temporal o definitiva, dejará de ocupar automáticamente el puesto anterior y se limitará a cumplir las funciones de la última designación. Por tanto, ninguna persona desempeñará simultáneamente más de un cargo dentro de la misma organización.

AUTORIZACION DE OPERACIONES

La autorización es la forma de asegurar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos y de acuerdo con lo previsto por la alta

gerencia; estará documentada y será comunicada, por escrito, directamente a los trabajadores y empleados involucrados, incluyendo los términos y condiciones bajo las cuales se concede la autorización.

El directorio o jefes departamentales, establecerán por escrito, procedimientos de autorización que aseguren el control de las operaciones administrativas y financieras.

La conformidad con los términos y condiciones de una autorización implica que las tareas que desarrollarán los empleados y que han sido asignadas dentro de sus respectivas competencias, se deberán adecuar a las disposiciones emanadas por el directorio.

En general, todas las operaciones sean administrativas o financieras se efectuarán previa la respectiva autorización del nivel superior designado para tal función.

De la misma forma, las personas que reciban las autorizaciones, serán competentes, honestas y conscientes de la responsabilidad que asumen en su tarea y no efectuarán actividades que no les corresponda.

El acceso a los fondos y registros contables debe limitarse a las personas autorizadas, quienes están obligadas a rendir cuenta de la custodia y manejo. La restricción al acceso a los recursos permite reducir el riesgo de una utilización no autorizada o a evitar su pérdida, contribuyendo así al cumplimiento de las políticas dictadas por el directorio en pleno.

El directorio es responsable de adoptar las decisiones que conducen a la transferencia, asignación y utilización de fondos para atender actividades específicas de la organización que están relacionadas con el cumplimiento de las metas.

INFORMACION GERENCIAL

La gerencia general creará y mantendrá sistemas que provean información útil, confiable y oportuna a cada nivel ejecutivo, para el desarrollo de su gestión y conocimiento permanente de las actividades a su cargo.

Los informes serán elaborados de manera que cada nivel directivo reciba los datos inherentes a su área de responsabilidad y campo de acción, con un detalle apropiado para la toma de decisiones.

Las situaciones excepcionales serán reportadas al directorio con oportunidad y detalle suficiente, que le permita adoptar las acciones encaminadas a resolverlas.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA CONTABILIDAD

APLICACION DE LOS PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONTABILIDAD

La contabilidad se basará en principios, políticas y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de reportes y estados financieros, para la toma de decisiones.

La contabilidad tiene como misión registrar todos los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar recursos monetarios, y producir información financiera sistematizada y confiable mediante estados financieros verificables, reales, oportunos y razonables bajo criterios técnicos soportados en principios y normas que son obligatorias para los profesionales contables.

Corresponde al Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de compañías y otros entes de control del Estado, emitir, actualizar, publicar y divulgar las normas de contabilidad que utilizan las empresas o contribuyentes del Sector Privado.

ORGANIZACION DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD

La gerencia general, organizará e implementará un sistema de contabilidad que le permita proporcionar con oportunidad información financiera para la toma de decisiones.

El sistema de contabilidad de la empresa se sustentará en la normativa vigente para la contabilidad y comprende, entre otros, la planificación y organización contable, objetivos, procedimientos, registros, estados financieros y demás información gerencial y los archivos de la documentación que sustentan las operaciones.

La empresa y su directorio es responsable de establecer y mantener su sistema de contabilidad dentro de los parámetros señalados por las disposiciones legales pertinentes, el cual debe diseñarse para satisfacer las necesidades de información financiera de los distintos niveles de administración, así como proporcionar, en forma oportuna, los reportes y estados financieros que se requiera para tomar decisiones sustentadas en el conocimiento real de sus operaciones.

La eficiencia de la organización contable constituye un elemento de control interno, orientado a que:

- Las operaciones se efectúen de acuerdo con la organización establecida en la empresa.

- Las operaciones se contabilicen por el importe correcto en las cuentas apropiadas y en el período correspondiente.

- Se mantenga el control de los bienes de larga duración para su correspondiente registro y salvaguarda.

- La información financiera se prepare de acuerdo con las políticas y prácticas contables determinadas por la profesión.

- Se produzcan los estados financieros requeridos por las regulaciones legales y por las necesidades gerenciales

INTEGRACION CONTABLE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS

La contabilidad construirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida y confiable para la toma de decisiones y responsabilidad de los empleados que administran fondos.

La contabilidad es el elemento central del proceso financiero, porque integra y coordina las acciones que deben cumplir los otros departamentos que integran el Sistema de Gestión Financiera, ya que reciben las entradas de las transacciones de ingreso, recaudación, bodega, recursos humanos, endeudamiento y otras áreas, los clasifica, sistematiza y ordena, para registrarlos y luego producir información actualizada y confiable para el uso interno de la máxima autoridad; así como para otros niveles de usuarios como: auditoría interna o externa, nivel directivo, otras entidades, Servicios de Rentas Internas y demás organismos oficiales.

En el departamento de contabilidad se reflejará la integración contable de sus operaciones respecto del movimiento de fondos, bienes y otros.

DOCUMENTACION DE RESPALDO Y SU ARCHIVO

La empresa dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentadora de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones empresariales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos.

Todas las La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización por los auditores internos o externos.

Corresponde a la administración financiera de la empresa, establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentadora tales como: ingresos de caja, comprobante de pago, facturas, roles, contratos, entre otros, los que deben ser archivados en orden cronológico y secuencial y se mantendrán durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes.

Los documentos de carácter administrativo estarán organizados de conformidad al sistema de archivo adoptado por la empresa, el que debe responder a la realidad y a las necesidades empresariales. Es necesario reglamentar la clasificación y conservación de los documentos de uso permanente y eventual, el calificado como histórico y el que ha perdido su valor por haber dejado de tener incidencia legal, técnica, financiera, estadística o de otra índole.

La evaluación de toda la documentación y la destrucción de aquella que no se la utiliza se hará de conformidad a la reglamentación interna de la empresa, con la intervención de una comisión que se encargue de analizar, calificar y evaluar toda la información existente y determinar los procedimientos a seguirse, los períodos de conservación de la documentación, los datos relacionados con el contenido, período, número de carpetas o de hojas y notas explicativas del documento.

OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES O HECHOS ECONOMICOS

Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la empresa que tiene

a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.

La clasificación apropiada de las operaciones es necesaria para garantizar que la gerencia general o directivos dispongan de información confiable. Una clasificación apropiada implica organizar y procesar la información, a partir de la cual serán elaborados los reportes y los estados financieros de la organización.

Estos registros podrán elaborarse en forma manual o computarizada y se mantendrán de manera que garantice la integridad de la información.

CONCILIACION DE LOS SALDOS DE LAS CUENTAS

Las conciliaciones son procedimientos necesarios para verificar la conformidad de una situación reflejada en los registros contables.

Constituyen pruebas cruzadas entre datos de dos fuentes internas diferentes o de una interna con otra externa, proporcionan confiabilidad sobre la información financiera registrada. Permite detectar diferencias y explicarlas efectuando ajustes o regularizaciones cuando sean necesarias.

Los saldos de los auxiliares se conciliarán periódicamente con los saldos de la respectiva cuenta del mayor general, sean éstos elaborados en forma manual o computarizada, con la finalidad de detectar la existencia de errores para efectuar los ajustes correspondientes.

Los trabajadores o empleados encargados de realizar la conciliación, serán independientes del registro, autorización y custodia de los recursos.

Los responsables de efectuar las conciliaciones de las cuentas, dejarán constancia por escrito de los resultados, y en el caso de determinar

diferencias, se notificará por escrito a fin de tomar las acciones correctivas por parte de la gerencia o directivos.

FORMULARIOS Y DOCUMENTOS

La empresa emitirá procedimientos que aseguren que las operaciones y actos administrativos cuenten con la documentación sustentadora totalmente legalizada que los respalde, para su verificación posterior.

Los formularios y documentos que utilice la empresa proporcionarán información completa y permitirán eficiencia, economía y transparencia en las operaciones.

En el diseño se definirá el contenido y utilización de cada formulario, se limitará el número de ejemplares (original y copias) al estrictamente necesario y se restringirán las firmas de aprobación y conformidad a las imprescindibles para su procesamiento.

Los formularios utilizados para el manejo de recursos materiales o financieros y los que respalden otras operaciones importantes de carácter técnico o administrativo serán pre impreso y prenumerados. Si los documentos se obtuvieren por procesos automatizados, estas numeraciones podrán generarse automáticamente a través del computador, siempre que el sistema impida la utilización del mismo número en más de un formulario.

Los documentos pre numerados serán utilizados en orden correlativo y cronológico, lo cual posibilita un adecuado control.

Los directivos correspondientes designarán una persona para la revisión periódica de la secuencia numérica, el uso correcto de los formularios numerados y la investigación de los documentos faltantes.

En el caso de errores en la emisión de los documentos, éstos se salvarán emitiendo uno nuevo.

Si el formulario numerado, es erróneo, será anulado y archivado el original y las copias respetando su secuencia numérica.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA TESORERIA Y COBRANZAS

RECAUDACION Y DEPOSITOS DE LOS INGRESOS.

Los ingresos se recaudarán en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la empresa y serán revisados, depositados y registrados en la cuenta corriente abierta a nombre de la empresa en un banco oficial o un banco privado debida y legalmente autorizado, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

Las recaudaciones directas serán depositadas en las cuentas bancarias establecidas por la empresa, en el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente, pudiendo consignarse en varios depósitos parciales cuando sean por montos que impliquen un gran riesgo conservarlos en la empresa.

Los ingresos serán depositados en forma completa e intacta, según se hayan recibido, por tanto, está prohibido cambiar cheques, efectuar pagos o préstamos con los dineros producto de la recaudación.

CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LAS COBRANZAS

Sobre los valores que se recauden, por cualquier concepto, se entregará un recibo pre numerado, fechado, legalizado y con la explicación del concepto y el valor cobrado en letras y número y con el sello de “Cancelado”, documento que respaldará la transacción realizada. El original de este comprobante será entregado a la persona que realice el pago. Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de recaudación.

La empresa mantendrá un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos.

VERIFICACION DE LOS INGRESOS

Se efectuará una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos efectuados sean iguales a los valores recaudados. Esta diligencia la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

Luego de efectuar la verificación, si como resultado se establece una diferencia en más, el valor quedará a favor de la empresa; y, de producirse una diferencia en menos, si después de un análisis se comprueba que efectivamente es producto de un error, la diferencia la asumirá la empresa, caso contrario exigirá su reintegro a la persona encargada de la recaudación.

El responsable de la gestión financiera y el responsable de las recaudaciones evaluarán permanentemente la eficiencia, efectividad y eficacia con que se recaudan los recursos y adoptarán las medidas que correspondan.

MEDIDAS DE PROTECCION DE LAS RECAUDACIONES

La alta gerencia, gerencia general o directivo y el responsable de las recaudaciones adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la empresa y en tránsito para depósito en los bancos.

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones,

la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.

FONDOS DE REPOSICION

Son recursos financieros entregados en calidad de anticipos destinados a cubrir gastos específicos, serán adecuadamente controlados, con el fin de precautelar una apropiada y documentada rendición de cuentas y la devolución de los montos no utilizados.

El área de contabilidad debe implementar procedimientos de control y de información sobre la situación, antigüedad y monto de los saldos sujetos a rendición de cuenta o devolución de fondos, a fin de proporcionar a los niveles directivos, elementos de juicio que permitan corregir desviaciones que incidan sobre una gestión eficiente.

Con el fin de dar mayor agilidad a los procedimientos administrativos de la empresa sobre este tipo de operaciones y hechos económicos, se podrá utilizar las cuentas auxiliares tales como: Fondos Fijos de Caja Chica, Fondos Fijos de Cambios, etc.

FONDOS FIJOS DE CAJA CHICA:

El uso de fondos en efectivo sólo debe implementarse por razones de agilidad y costo. Cuando la demora en la tramitación rutinaria de un gasto puede afectar la eficiencia de la operación y su monto no amerite la emisión de un cheque, se justifica la autorización de un fondo para pagos en efectivo destinado a estas operaciones.

El fondo fijo es un monto permanente y renovable, utilizado generalmente para cubrir gastos menores y urgentes denominados caja chica.

Estos pagos se harán en efectivo y estarán sustentados en comprobantes prenumerados, debidamente preparados y autorizados.

Los montos de los fondos de caja chica se fijarán de acuerdo a la reglamentación emitida por el directorio y serán manejados por personas independientes del cajero y de quienes administren dinero o efectúen labores contables.

El manejo o utilización de un fondo de caja chica ahorrará tiempo y permitirá que las operaciones de valor reducido sean realizadas oportunamente.

ARQUEOS SORPRESIVOS DE LOS VALORES EN EFECTIVO

Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la empresa, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.

Dichos arqueos se realizarán con la frecuencia necesaria para su debido control y registro.

Todo el efectivo y valores deben contarse a la vez y en presencia del empleado responsable de su custodia, debiendo obtenerse su firma como prueba que el arqueo se realizó en su presencia y que el efectivo y valores le fueron devueltos en su totalidad.

Estos arqueos serán efectuados por el departamento de Auditoría Interna o por personas delegadas por el Gerente Financiero, que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia de fondos.

Si durante el arqueo de fondos o valores se detectare irregularidades, se comunicará inmediatamente este particular a la gerencia general, gerencia financiera, gerencia administrativa y de Auditoría Interna, para que adopten las medidas correctivas necesarias.

De esta diligencia y de los resultados obtenidos se dejará constancia escrita y firmada por las personas que intervinieron en el arqueo.

CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS

Las cuentas corrientes bancarias se abrirán bajo la denominación de la empresa, y si es necesario, con indicación de la oficina matriz, sucursal o agencia, y su número será lo estrictamente necesario, con la finalidad de mantener un adecuado control interno.

Al abrir las cuentas bancarias, se registrarán las firmas de los ejecutivos autorizados para suscribir los cheques.

Todo desembolso se efectuará mediante cheque, a la orden del beneficiario y por el valor exacto de la obligación que conste en los documentos comprobatorios.

Las personas autorizadas para girar cheques no tendrán funciones de recaudación de recursos financieros, de recepción de recursos materiales, de registro contable ni de autorización de gastos, a no ser que no cuenten con personal para el desempeño de dichas funciones. Los funcionarios responsables de su manejo serán obligatoriamente caucionados.

CONCILIACIONES BANCARIAS

La conciliación bancaria se realiza comparando los movimientos del libro bancos de la empresa, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por los responsables o custodios de las cobranzas han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.

Inmediatamente y luego de recibir los estados de cuenta bancaria dentro de los primeros días hábiles del mes, se efectuarán las conciliaciones bancarias correspondientes por un empleado independiente del manejo de los recursos y registro.

Para garantizar la efectividad del procedimiento de conciliación, éste será efectuado por una persona no vinculada con la recepción de fondos, giro y custodia de cheques, depósito de fondos y/o registro de operaciones relacionadas. Corresponde a la administración designar al funcionario responsable de la revisión de las conciliaciones bancarias efectuadas, pudiendo ser el contador u otro funcionario independiente.

Cuando las conciliaciones se efectúen en sistemas computarizados, la entidad creará los controles necesarios con el fin de asegurar resultados confiables.

La oportunidad con que se realice la conciliación, será la base fundamental para el control de las disponibilidades bancarias y la toma de decisiones.

CONTROL PREVIO AL PAGO

Los directivos designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso o cheques, entre otros, previamente verificarán que:

- La transacción disponga la documentación sustentadora y autorización respectiva.

- Existan fondos disponibles para realizar el pago dentro del plazo convenido.

- No haya demora injustificada en el pago.

Esto incluye además la verificación de:

a) La documentación de respaldo que evidencia la obligación.

b) La existencia o no de litigios o asuntos pendientes respecto al reconocimiento total o parcial de las obligaciones a pagar.

PAGO DE REMUNERACIONES

Las remuneraciones serán pagadas a los empleados y trabajadores con cheques individuales o mediante depósitos directos en sus cuentas corrientes o de ahorros. En caso de pagar con cheques individuales, podrá abrirse una cuenta bancaria dedicada exclusivamente para este propósito.

A los trabajadores amparados por el Código del Trabajo que presten sus servicios en lugares donde no existan bancos, se les pagará sus remuneraciones en efectivo, a menos que acepten expresamente otra modalidad de pago.

Para los pagos en efectivo, se girará un solo cheque a favor del responsable de dichos pagos (Gerente Administrativo, pagador, administrador de caja, etc.), el que será efectivizado para realizar los pagos a base del rol correspondiente en el que se indicará los montos ganados, las retenciones, el valor líquido a cancelarse y la firma respectiva.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Todas las obligaciones contraídas la empresa serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.

Todas las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida al momento de definir el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registros detallados y adecuados que permitan su clasificación, sean éstas a corto o largo plazo.

Los gastos adicionales que se originen por concepto de intereses o multas por mora injustificada en el pago de las obligaciones con retraso, será de

responsabilidad personal y pecuniaria de quien o quienes los hayan ocasionado, por acción u omisión.

UTILIZACION DEL FLUJO DE CAJA EN LA PLANIFICACION FINANCIERA

La empresa elaborará el flujo de caja con el objeto de optimizar el uso de sus recursos.

La programación comprende un conjunto de acciones relacionadas con la previsión, gestión, control y evaluación de los flujos de entradas y salidas de fondos. Su finalidad es optimizar el movimiento de efectivo en el corto plazo, permitiendo compatibilizar los requerimientos programáticos de egresos, con la disponibilidad real de fondos y priorizar su atención.

Un instrumento de la planificación financiera es el Flujo de Caja, que refleja las proyecciones de ingresos y gastos de un período e identifica las necesidades de financiamiento a corto plazo, así como los posibles excedentes de caja.

El flujo de caja de la empresa tendrá un período determinado similar al ejercicio fiscal; su periodicidad puede ser anual, trimestral o diaria, de acuerdo con las necesidades.

USO DE SELLO RESTRICTIVO PARA LOS DOCUMENTOS PAGADOS

Una vez concluido el trámite del pago, los documentos que evidencien el desembolso de dinero, serán marcados con un sello de “cancelado”, que indique en forma visible su condición de documento pagado, debiendo consignar además el número del cheque girado, número de la cuenta corriente, el nombre de la entidad bancaria y la fecha de pago.

Luego será enviado al departamento de contabilidad para su registro, archivo y conservación por el tiempo que la ley disponga. Este mecanismo de control interno reduce el riesgo de utilización del mismo documento para sustentar otro egreso de fondos, indebidamente o por error.

TRANSFERENCIA DE FONDOS POR MEDIOS ELECTRONICOS

Toda transferencia de fondos por medios electrónicos estará sustentada en documentos que aseguren su validez y confiabilidad.

La utilización de medios electrónicos para las transferencias de fondos entre la empresa y proveedores agilita la gestión financiera. Sin embargo, si bien los mecanismos electrónicos dinamizan la administración de las transacciones financieras por la velocidad que imprimen, éstos no generan documentación inmediata que sustente la validez, propiedad y corrección de cada operación; aspecto que limitan la aplicación de controles internos convencionales.

Es importante implementar controles adecuados a esta forma de operar, enfatizando los mecanismos de seguridad en el uso de contraseñas (passwords), cuyo acceso será restringido y permitido solamente a las personas autorizadas. Nadie más conocerá la serie completa de passwords utilizados en la empresa.

Las cartas de confirmación que requieren las transacciones efectuadas mediante el sistema de transferencia electrónica de fondos serán verificadas y validadas por el signatario del password respectivo.

Cuando existen sistemas interconectados es posible que se obtenga reportes automáticos, que constituirá uno de los elementos de evidencia inmediata de la transacción, que muestre los movimientos de las cuentas de salida y de destino de los recursos.

El uso del fax es otro medio que permite contar en lo inmediato con documentos que sustenten la naturaleza y detalles de la operación, cuyo respaldo formal estará sujeto a la obtención de los documentos originales.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA ANTICIPOS DE FONDOS Y CUENTAS POR COBRAR

ANALISIS Y CONFIRMACION DE SALDOS.

Los valores pendientes de cobro serán analizados periódicamente por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo del área financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

Los problemas encontrados serán resueltos o superados dentro de un tiempo razonable, para impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores.

Este análisis será efectuado periódicamente, de preferencia en forma mensual, para verificar la eficiencia de la recaudación de las cuentas vencidas.

En caso de determinar alguna irregularidad en el saldo, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite.

CONCILIACION Y CONSTATACION.

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien el saldo de la cuenta del mayor general.

Se efectuarán constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente, por empleados independientes de su control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo.

El responsable del área financiera, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de sus movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.

ELIMINACION DE SALDOS NO RESUELTOS

Se eliminarán de los registros contables, los saldos de las cuentas cuyos activos no se hayan podido identificar, localizar o se hayan mantenido sin solución definitiva durante los cinco años anteriores, a menos que la ley señale otro plazo.

El Gerente Financiero o quien haga sus veces, presentará para fines de control al directorio de la empresa y al departamento de Auditoría Interna, donde ésta exista, informes semestrales en los que consten en forma detallada los conceptos, valores por cobrar y las gestione s realizadas para hacerlos efectivo antes de que opere la caducidad o prescripción de la acción legal.

Los informes serán presentados los meses de junio y diciembre de cada año, los mismos que constituyen el principal justificativo para eliminar los saldos no resueltos. En el asiento de eliminación correspondiente, se utilizará como contrapartida la respectiva cuenta de Patrimonio.

No podrán ser eliminados los activos que se encuentren sujetos a un proceso legal activo o cuyo cobro sea inexcusable.

La documentación de los asientos de eliminación, se mantendrá por el tiempo especificado en las disposiciones legales pertinentes.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA BIENES DE LARGA DURACION O ACTIVOS FIJOS

ADQUISICION

En la empresa, de ser necesario, se dispondrá de un comité de adquisiciones; la gerencia general a través del comité o unidad encargada de las adquisiciones, determinará los procesos a seguir en la programación, adquisición, almacenamiento y distribución de materiales, útiles y enseres, así como de otros bienes de larga duración o activos fijos necesarios para el desarrollo y ejecución de las actividades de la empresa.

Para las adquisiciones, en la empresa se establecerán mínimos y máximos de existencias, de tal forma que éstas se realicen únicamente cuando sea necesario, en cantidades apropiadas, bajo los criterios de austeridad, eficiencia, efectividad y economía.

La gerencia general y los miembros del comité de adquisiciones o compras, serán responsables de la aprobación de las cotizaciones, para lo cual se debe considerar los siguientes aspectos:

- Considerarán las cotizaciones en un mínimo de tres.
- Mantendrá un registro actualizado de proveedores y cotizaciones para asegurar un debido control, calidad y precios de los productos.
- Determinará un criterio de economía en la compra de bienes.
- Tomará en cuenta el tiempo de duración de los productos.
- Considerará para las medicinas y otro tipo de bienes predecibles, el tiempo de caducidad.

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION

Los bienes que adquiera la empresa ingresarán físicamente a través de almacén o bodega, aún cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita.

Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, estarán adecuadamente ubicados, contarán con instalaciones seguras, y tendrán el espacio físico necesario.

El supervisor de bodega o bodeguero general tiene la responsabilidad de acreditar con documentos, su conformidad con los bienes que ingresan, así como los que salen.

Los directivos establecerán un sistema apropiado para la conservación, seguridad, manejo y control de los bienes almacenados.

Para el control de los bienes se establecerá un sistema adecuado de registro permanente, por unidades de iguales características. Sólo las personas que laboran la bodega tendrán acceso a las instalaciones.

SISTEMA DE REGISTRO

Se establecerá un sistema adecuado para el control contable tanto de las existencias como de los bienes de larga duración, mediante registros detallados con valores que permitan controlar los retiros, traspasos o bajas de los bienes, a fin de que la información se encuentre siempre actualizada y de conformidad con la normativa contable vigente.

La actualización permanente, la conciliación de saldos de los auxiliares con los saldos de las cuentas del mayor general y la verificación física periódica, proporcionará seguridad de su registro y control oportuno, y servirá para la toma de decisiones adecuadas.

IDENTIFICACION Y PROTECCION

Se establecerá una codificación adecuada que permita una fácil identificación, organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración.

Todos los bienes de larga duración llevarán impreso el código correspondiente en una parte visible, permitiendo así su fácil identificación.

El responsable de la custodia de los bienes de larga duración, mantendrá registros individualizados, numerados, debidamente organizados y archivados, para que sirvan de base para el control, localización e identificación de los mismos.

La protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, será de responsabilidad de cada empleado o trabajador.

La protección de los bienes incluye la contratación de pólizas de seguro necesarias para protegerlos, contra diferentes riesgos que pudiera ocurrir, se verificarán periódicamente, a fin de que las coberturas mantengan su vigencia.

CUSTODIA

La gerencia general, a través del departamento respectivo, será responsable de designar a los custodios de los bienes, así como de establecer un conjunto de procedimientos que garanticen la conservación, seguridad y mantenimiento de las existencias y bienes de larga duración.

Para el control de las existencias y bienes de larga duración corresponde a la administración de la empresa, implementar su propia reglamentación relativa a la custodia física y seguridad, en cada una de las instalaciones con que cuenta la empresa, con el objeto de salvaguardar los bienes, esto permitirá una fácil identificación del personal responsable de su custodia.

USO DE LOS BIENES DE LARGA DURACION

En la empresa los bienes de larga duración se utilizarán únicamente en las labores empresariales y por ningún motivo para fines personales o particulares.

Cada empleado será responsable del uso, custodia y conservación de los bienes de larga duración que le hayan sido entregados para el desempeño de sus funciones; y por ningún motivo serán utilizadas para fines personales o particulares

En el caso de bienes que son utilizados indistintamente por varias personas, es responsabilidad del jefe del departamento administrativo, definir los aspectos relativos a su uso, custodia y verificación, de manera que estos sean utilizados correctamente, y para los fines de la empresa.

CONSTATACION FISICA DE EXISTENCIAS Y BIENES DE LARGA DURACION O ACTIVOS FIJOS

Se efectuarán constataciones físicas de las existencias y bienes de larga duración por lo menos una vez al año. El personal que interviene en la toma física, será independiente de aquel que tiene a su cargo el registro y manejo de los conceptos señalados, salvo para efectos de identificación.

De esta diligencia se elaborará un acta y las diferencias que se obtengan durante el proceso de constatación física y conciliación con la información contable, serán investigadas, y luego se registrarán los ajustes respectivos, previa autorización del ejecutivo responsable; también se identificará los bienes en mal estado o fuera de uso, para proceder a la baja, donación o venta según corresponda, de acuerdo a las disposiciones entregadas por el directorio.

Cuando la empresa contrate servicios privados para llevar a cabo la toma física de las existencias y bienes de larga duración, el informe final

presentado así como la base de datos, tendrá la conformidad del área contable en forma previa a la cancelación de dichos servicios.

Esta norma es también aplicable para la realización de los inventarios físicos de almacén, se aplicarán los mismos criterios antes establecidos, no debiendo intervenir en dicho acto el personal encargado de la custodia de los bienes.

BAJA DE BIENES POR OBSOLESCENCIA, PÉRDIDA O ROBO.

La baja de bienes de larga duración se efectuará una vez cumplidas las diligencias y procesos administrativos que señalen las disposiciones legales vigentes, dejando evidencia clara de las justificaciones.

Para proceder a la baja de bienes por su mal estado de conservación, obsolescencia, pérdida o hurto, se observarán las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías y demás reglamentación interna emitida por la empresa.

Si la pérdida de un bien, que fue debidamente denunciada, es declarada por el Juez competente como hurto o robo en sentencia ejecutoriada se levantará el acta de baja correspondiente y se procederá a la exclusión de los registros contables disminuyendo del inventario respectivo.

Para baja de bienes que no estén contabilizados como activos, por no reunir las condiciones para considerarse como tales, bastará que se cuente con la autorización de la gerencia.

Si la baja procediere de una pérdida o destrucción injustificada, al empleado responsable se le aplicará la sanción administrativa que corresponda y, cuando el caso lo amerite, se le exigirá además la restitución del bien con otro de igual naturaleza o pagar su valor a precio de mercado.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS

Se denomina cargo o puesto al conjunto de actividades, deberes y responsabilidades asignadas o delegadas por el directorio, gerencia general, o directivo competente a una clase específica de acuerdo al manual.

La clasificación ocupacional es el agrupamiento de cargos o puestos en clases por similitud de deberes y responsabilidades.

La empresa contará con un manual de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los cargos que soportan su estructura administrativa. Este documento será actualizado periódicamente, constituyéndose en un instrumento valioso para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal.

SELECCION DE PERSONAL

La selección de personal es un proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más idóneos para ocupar cargos en la empresa. La selección permite identificar al personal por su conocimiento y experiencia, debiendo asegurarse que cada empleado que ingresa a la empresa reúna los requisitos establecidos en el manual ocupacional, los mismos que serán acreditados documentadamente por los aspirantes.

Para seleccionar al personal, se efectuará un análisis del cargo y los requisitos que posea el interesado, así como también se analizará la necesidad de llenar los cargos vacantes tomando en consideración que exista la disponibilidad financiera.

Para ocupar un puesto de trabajo será condición obligatoria, que la persona no tenga antecedentes que pongan en duda su moralidad y honradez y que no se encuentre sancionada por perjuicios en contra de otra empresa o por

negligencia en el desempeño de un puesto anterior, según las disposiciones legales pertinentes.

No podrán ocupar puesto de trabajo quienes no cumplan con los requisitos mínimos establecidos para cada cargo o función existente y detallada en el ordenamiento estructural de la empresa.

ACTUACION Y HONESTIDAD DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES

Los empleados y trabajadores, cualquiera que sea el nivel en el que se encuentren en la organización empresarial, están en la obligación de actuar con orden, moral, disciplina y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de los clientes. Por lo tanto, el servicio que se presta al cliente, en ningún momento estará subordinado a la utilidad o ventaja personal.

El empleado ejecutará sus funciones observando los códigos, normas y procedimientos que su profesión, oficio, actividad o especialidad le demanden, así como cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales que rijan su actuación técnica.

No podrá recibir ningún beneficio directo o indirecto de personas sean éstas naturales o jurídicas, y no intervendrá en asuntos en los que tenga interés personal y en los que participen su cónyuge, hijos o parientes hasta el segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad.

CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO PERMANENTE

El directorio o sus representantes legales dispondrán que los empleados y trabajadores sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de las áreas de especialización y del cargo que desempeñan.

La capacitación es un proceso continuo de orientación - aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los empleados, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna y externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la empresa. La capacitación es un esfuerzo que realiza la empresa para mejorar el desempeño de los empleados, por lo tanto, el tipo de capacitación debe estar en relación directa con el puesto que ocupan.

El personal de la empresa recibirá la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus funciones.

En la selección del personal a capacitarse se considerarán fundamentalmente:

1. La misión y los objetivos de la empresa.

2. Las necesidades de capacitación.

3. El conocimiento requerido para el ejercicio de la función.

4. Las perspectivas de aplicación del nuevo conocimiento en el desempeño de sus funciones, por parte de la persona seleccionada.

5. Que la designación recaiga en una persona que no haya concurrido anteriormente a eventos similares.

Los empleados y trabajadores designados por la empresa para recibir capacitación externa, están en la obligación de difundir los conocimientos adquiridos al interior de su dependencia, a efecto de mejorar el rendimiento de todo el grupo.

Para garantizar este proceso la entidad emitirá un reglamento que contenga los aspectos inherentes a la capacitación y las obligaciones que asumirán los empleados capacitados.

ROTACION, EVALUACION E INCENTIVOS

La rotación del personal incluye un conjunto de acciones que están orientadas a ampliar sus conocimientos y experiencias, con el objeto de fortalecer la gestión empresarial.

La rotación de personal, es la acción que conlleva al desplazamiento del empleado a nuevas funciones dentro de la misma área de trabajo con el propósito de ampliar sus conocimientos, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

Con el fin de aprovechar al máximo los esfuerzos y capacidades del talento humano, se efectuarán cambios periódicos de tareas a los empleados que cumplen funciones similares dentro de las áreas financiera y administrativa, esto les permitirá que estén capacitados para cumplir cualquier actividad con eficiencia y efectividad.

El directorio y gerencia general reconocerá obligatoriamente los títulos y grados académicos alcanzados por el empleado, a nivel superior y de postgrado así como la publicación de libros, entre otros.

De presentarse vacantes en la empresa, éstas se llenarán con personal de la misma empresa previo la realización de un concurso interno de merecimientos, de no existir participantes, la vacante se llenará por profesionales que se someterán al mismo proceso de selección. Los resultados de estos concursos lo podrán conocer los participantes.

La evaluación del personal es un proceso técnico que consiste en determinar si el empleado rinde de acuerdo con las exigencias del cargo que ocupa en la empresa.

La evaluación de personal es de importancia vital y será efectuada por el jefe que directamente supervisa la labor del empleado con la participación de la Gerencia de Talento Humano o Gerencia Administrativa quienes deben apreciar objetivamente su desempeño, a efecto de no distorsionar la información que frecuentemente se consigna en los formatos de evaluación. Los resultados de la evaluación de personal se utilizan también para otras acciones de personal, como son: la capacitación, promoción y ascensos.

La Gerencia de Talento Humano y Gerencia Administrativa formulará políticas y procedimientos de evaluación de personal y los someterá a la aprobación del directorio y los divulgará entre todos los empleados, con el propósito de que estén al tanto de la forma como se evalúa su rendimiento.

Así mismo, están en la obligación de comunicar a los empleados, el resultado de su evaluación periódica y tomar acciones para mejorar su nivel de rendimiento.

Se definirá una escala de sueldos, incentivos y bonos, de forma que se retribuya apropiadamente por la responsabilidad y dedicación con que ha sido desempeñado cada uno de los cargos.

ASISTENCIA Y RENDIMIENTO

En la empresa se establecerán procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia de los empleados y trabajadores, así como el cumplimiento de las horas efectivas de labor.

El control de asistencia y puntualidad está constituido por los mecanismos establecidos en los reglamentos internos que permiten controlar que los empleados cumplan con su responsabilidad conforme al horario establecido.

Los directivos establecerán y supervisarán el funcionamiento de dichos controles, y motivarán permanentemente con el ejemplo al personal a su

cargo, a efecto de que la puntualidad se convierta en una sana costumbre y disciplina administrativa.

El control de permanencia estará a cargo de los jefes de cada unidad administrativa, quienes controlarán no sólo la presencia física de los empleados que están bajo su responsabilidad, durante toda la jornada de trabajo, sino también que cumplan efectivamente con las funciones del cargo asignado, generando valor agregado para la empresa.

El establecimiento de mecanismos de control estará en función de las necesidades de la empresa, teniendo presente que el costo de la implantación de los mismos, no debe exceder de los beneficios que se obtengan.

Los controles de asistencia y permanencia incluirá a todo el personal que labora en la empresa, salvo excepciones por necesidades del servicio debidamente autorizadas.

INFORMACION ACTUALIZADA DEL PERSONAL

En los expedientes individuales se consignarán la información de cada uno de los empleados y trabajadores, contratados u ocasionales, que permita a la administración, contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

Cada registro o expediente personal contendrá el historial de cada empleado, siendo responsabilidad de la Gerencia Administrativa y de Talento Humano, o la que haga sus veces, administrar los mismos, definiendo su estructura, para consignar la información básica del trabajador.

El personal de la empresa, tiene la responsabilidad de entregar oportunamente al departamento Administrativo y de Talento Humano, la

información que se requiera, para mantener actualizados los expedientes personales.

El área de personal o quien haga sus veces, verificará si la información presentada por el personal en copia simple, reúne los requisitos de veracidad y legalidad pertinentes.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION COMPUTARIZADOS

ORGANIZACIÓN DEL AREA INFORMATICA

La empresa establecerá los lineamientos que orienten el proceso de organización del área de informática, aspecto que implica la definición de actividades a cumplir, las funciones y responsabilidades del personal, al igual que las interrelaciones de los elementos comprendidos en este sector con las áreas operativas de la empresa. Estos elementos formarán parte del Manual de Organización y Funciones, correspondiente.

La estructura básica del área de Informática estará constituida por áreas que son importantes para el funcionamiento, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Corresponde a la gerencia general y gerencia administrativa aprobar las políticas que permitan organizar apropiadamente al área de informática y asignar los recursos humanos calificados y equipos de computación necesarios.

PLAN INFORMATICO, ADQUISICION O ACTUALIZACION DE SISTEMAS

Los sistemas de información computarizados se generan de acuerdo a los requerimientos o necesidades establecidas en la empresa, y será necesario que la máxima autoridad apruebe un PLAN INTEGRAL INFORMATICO, con sujeción a las disposiciones vigentes. Dicho plan será de carácter obligatorio, independiente del nivel de complejidad o tamaño de la empresa,

además será el que regule y determine el desarrollo informático de la empresa a corto y mediano plazo.

El Plan Integral Informático debe contener lo siguiente:

1. Fase organizacional referente a la misión de la empresa, estructura orgánica, ANALISIS FODA situación actual del área informática en: recursos humanos, HARDWARE y SOFTWARE;

2. La definición de los Sistemas de Información Computarizados que necesita la empresa;

3. La priorización de los mismos;

4. La base tecnológica requerida para su implantación (equipos, programas y personal);

5. El presupuesto financiero;

6. Plan de inversiones; y,

7. El cronograma de las actividades principales a desarrollar para la ejecución del plan.

Esa metodología incorporará en todas sus fases, la participación de los usuarios y del departamento de Auditoría Interna, así como instancias de aprobación y aceptación escritas por parte de los usuarios directamente involucrados y la entrega obligatoria de la documentación detallada de cada fase, del sistema en general y de su operación o del usuario.

En caso de adquisición de programas de computación (paquetes de software) se preverán tanto en el proceso como en los contratos respectivos, mecanismos que aseguren el cumplimiento satisfactorio de los

requerimientos de la empresa, la obtención de la licencia de uso legalizada, la recepción de los programas, diseños, documentación en general y la garantía de mantenimiento ofrecida por el proveedor.

En la adquisición de equipos de computación (hardware), los contratos respectivos, tendrán el detalle suficiente que permita establecer la marca y las características técnicas de los principales componentes al igual que la garantía ofrecida por el proveedor, a fin de determinar la correspondencia de los equipos adquiridos con los requerimientos establecidos en el proceso de contratación, lo que quedará confirmado en las actas de entrega/recepción.

Para la incorporación de nuevos sistemas y para la actualización o crecimiento de los existentes, se utilizará tecnología probada y actual tanto en los equipos como en los programas de computación de soporte (software de base). El proceso de desarrollo de sistemas seguirá una metodología que comprenda al menos:

1. Un análisis de factibilidad;

2. Una propuesta de desarrollo;

3. Un diseño conceptual y físico;

4. Una prueba de aceptación luego de una etapa de trabajo en paralelo;

5. Un plan de implantación que considere:
    - Capacitación
    - Adecuación de los nuevos sistemas
    - Mantenimiento

OPERACION Y MANTENIMIENTO

Para los sistemas incorporados a su gestión, en la empresa se elaborarán procedimientos formales y detallados del funcionamiento y operación, tanto a

nivel de usuarios como de la unidad de sistemas de información computarizados.

Los sistemas en operación se someterán a constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento. Para solucionar estas deficiencias se aplicarán los procedimientos de mantenimiento de los sistemas, los mismos que serán definidos por la empresa.

Para el mantenimiento de sistemas, la empresa contará con mecanismos documentados de los cambios y ajustes efectuados.

ACCESO A LOS SISTEMAS Y MODIFICACION DE LA INFORMACION.
El directorio o por su delegación los directivos y jefes departamentales, en coordinación con el encargado de la unidad de Procesamiento Automático de Datos, establecerán las medidas que permitan acceder y modificar los datos e información contenidos en los sistemas computarizados solo a personal autorizado. Estas se concretarán en controles de acceso físico y lógico.

Entre los controles de acceso físico a los puntos terminales del sistema de información computarizado se tomarán en cuenta los siguientes:

1. Mantener los puntos terminales bajo llave;

2. Mantener los puntos terminales bajo supervisión directa; y,

3. Utilizar llaves para operar los puntos terminales.

Entre los controles de acceso lógico a los sistemas y la información contenida en la computadora, se utilizará:

1. Claves de accesos (palabras secretas);

2. Rangos limitados de actividades (menús restringidos);

3. Perfiles de acceso, de acuerdo a las funciones y jerarquías de los usuarios; y,

4. Una bitácora de operación de los sistemas llevada en forma manual o computarizada, la misma que consistirá en al menos:

- Un registro de utilización de cada uno de los sistemas por cada uno de los usuarios;

- Registro de los intentos de acceso no autorizados; e,

- Implantación de circuitos especiales que identifican al dispositivo terminal como autorizado para acceder a los sistemas.

Se entenderá por “puntos terminales” a las terminales de computación, los microcomputadores independientes y los conectados a otros equipos, ya sea en la modalidad de red o multiusuario, y todos aquellos dispositivos que permitan la intercomunicación directa del usuario con el computador.

ENTRADA Y SALIDA DE DATOS

Deben diseñarse controles con el propósito de salvaguardar los datos fuente, las operaciones de proceso y salida de información, con la finalidad de preservar la integridad de la información procesada por la empresa.

Para implementar los controles sobre datos fuente, es necesario que la empresa designe a los usuarios encargados de salvaguardar los datos.

Para ello, deben establecerse políticas que definan las claves de acceso para los tres niveles:

- Primer nivel: únicamente tiene opción de consulta de datos;
- Segundo nivel: captura, modifica y consulta datos; y,
- Tercer nivel: captura, modifica, consulta y además puede realizar bajas de datos.

Los controles de salida de datos protegerán la integridad de la información, para cuyo efecto es necesario tener en cuenta aspectos tales como:

- Copias de la información en otras unidades;
- La identificación de las personas que entregan el documento de salida; y,
- La definición de las personas que reciben la información.

Los controles de operación de los equipos de cómputo están dados por procedimientos estandarizados y formales que se efectivizan de la siguiente forma:

- Describen en forma clara y detallada los procedimientos;
- Actualizan periódicamente los procedimientos; y,
- Asignan los trabajos con niveles efectivos de utilización de equipos.

En tal razón, los jefes departamentales, serán responsables de asegurar que los sistemas tengan controles, sean éstos manuales o automáticos de validación de los datos que van a ser ingresados al computador, puntualizando en los procedimientos para verificar que la información registrada en los documentos fuente es correcta, es decir, permitan identificar los errores y efectuar los ajustes que sean necesarios en el proceso.

Se aplicarán procedimientos que garanticen el ingreso al computador de datos válidos, es decir, que sean consistentes con los archivos.

Corresponde a la gerencia general o gerencia administrativa, en coordinación con el Área de Informática, establecer los controles de datos fuente, los controles de operación y los controles de seguridad, con el objeto de asegurar la integridad y adecuado uso de la información que produce la entidad.

PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE DATOS

La máxima autoridad de cada entidad pública o por su delegación los jefes de las unidades administrativas, establecerán controles en los sistemas de información para asegurar que los datos procesados y la información obtenida sean completos y correspondan al período correcto, estos controles podrán ser manuales o automáticos, según la información procesada, y consistirán en:

1. Totalización de valores críticos, antes y después del procesamiento;
2. Verificación de compatibilidad de fechas y transacciones y modificaciones de los datos;
3. Balanceo de saldos o totales de conciliación;
4. Utilización correcta de archivos para procesamiento;
5. Verificar que los datos transmitidos hayan sido completos;
6. Consistencia en la recuperación de transacciones, luego de una interrupción;
7. Validez de datos generados automáticamente; y,
8. Generar rastro o pistas de auditoría.

La información procesada será entregada de forma oportuna y completa a los usuarios autorizados, dejando constancia escrita de esta entrega.

SEGREGACION DE FUNCIONES EN EL AREA DE INFORMATICA

El directorio o Gerencia General, será la encargada de definir las funciones de la unidad de Procesamiento Automático de Datos.

Esta segregación de funciones será definida en la estructura orgánica y se especificará las responsabilidades individuales de los usuarios internos de cada servidor; así como también definirá la estructura jerárquica necesaria para el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Información Computarizados en lo que corresponde a la dirección, supervisión y operación de la parte técnica y al enlace entre las unidades de sistemas de información computarizados y sus usuarios.

Para garantizar la confiabilidad de las operaciones de la unidad de Procesamiento Automático de Datos se mantendrá una división funcional que permita segregar la administración de la unidad, el desarrollo de sistemas, el mantenimiento del software de base, la operación del computador, el control y la seguridad de los datos.

Por unidad de Procesamiento Automático de Datos se entenderá al área responsable de desarrollar, actualizar y operar los sistemas computarizados, a nivel de toda la empresa o de una parte de ella.

SEGURIDAD GENERAL EN LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

Los centros de procesamiento de datos de la empresa, establecerán mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas de los medios físicos (equipos y programas) y la información.

Con este fin aplicarán por lo menos las siguientes medidas:

1. Procedimientos de acceso físico restringido al centro de procesamiento de datos, biblioteca magnética, documentos, datos y documentación de los programas;

2. Obtención periódica de respaldos y ubicación física de los más importantes en lugares resguardados, fuera de los centros de procesamiento de datos;

3. Seguridades e instalaciones físicas adecuadas;

4. Un plan de contingencias que prevea las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas con los equipos, con los programas o con el personal; el Plan de Contingencias abarcará los siguientes aspectos:

1. Plan de Reducción de Riesgos (Plan de Seguridad)

2. Plan de Recuperación de Desastres:

- Actividades Previas al Desastre
- Actividades durante el Desastre (Plan de Emergencias, entrenamiento)
- Actividades después del Desastre.

El plan de contingencias es un documento de carácter confidencial que describe los procedimientos que debe seguir la oficina de informática para actuar en caso de una emergencia que interrumpa la operatividad del sistema de cómputo. La aplicación del plan permite operar en un nivel aceptable cuando las facilidades de procesamientos de información no están disponibles.

El plan de contingencias aprobado, se distribuye entre el personal responsable de su operación. La revisión del plan debe realizarse cuando se haya efectuado algún cambio en la configuración de los equipos.

Corresponde al área de informática elaborar, mantener y actualizar el Plan de Contingencias, a fin de asegurar el funcionamiento de los sistemas de información operaciones financieras estarán respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.

BIBLIOGRAFÌA

- ✓ CEPEDA, Gustavo: Auditoria y Control Interno" Editorial Kimpres Edición 4ta Bogotá- Colombia (2008). Pág.19575

- ✓ Dra. Casco, María : Folleto "Programa de Auditoria" (2008) .

- ✓ HERNÁNDEZ, R : Metodología de la Investigación Editorial MC._ Graw. Hills, Colombia (1991).

- ✓ MANTILLA B, Samuel : "Control Interno Estructura, conceptualización Edición, traducción al español (2002), Colombia.

- ✓ COOPUS & LYBRAND: Los nuevos conceptos del control interno España Ediciones día de Santos, SA (1997).

- ✓ FERNANDEZ HARENA, José: Auditoria Administrativa. Editorial Diana. (1992).

- ✓ RUIZ ROA, José: Fundamentos para el Análisis de Gestión Administrativa. Editorial Panapo. Caracas.(2009)

- ✓ http://www.gestiopolis.com/dirgp/fin/auditoria.htm

- ✓ http://www.www.unl.edu.ec/.../modulo-9-auditoria-para-el-sector-publico-y-empresas-privadas.pdf
- ✓ http://www.tesispre-serbi.ula.ve/haruester/ index.card
- ✓ http://wwwrelated: http: // www. buenas tareas.com
- ✓ http://www.www. el prisma .com
- ✓ http:// es.wikipedia.org/wiki/ Control Interno
- ✓ http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno

- ✓ www.utp.edu.co/php/.../16443%20licitacionCcuotasCpartes.doc
- ✓ http://www.monografias.com/trabajos82/propuesta-plan-mercadeo-empresa-lactea-a-las-delicias-s-aa/propuesta-plan-mercadeo-empresa-lactea-a-las-delicias-s-aa2.shtml
- ✓ www.dspace.espol.edu.ec/.../Sistema%20**para**%20Gestion%20y%20Control%20de%20Cobranzas.pdf
- ✓ sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/.../Que_es_**control_interno**.pdf - Similares

ANEXOS

El suscrito Señor **ALBERTO PÈREZ NAVARRO**, actualmente desempañando las funciones de **GERENTE GENERAL DISTRIBUIDORA J-PEREZ**

CERTIFICA

Que la Dra. **JESSICA PEREA CASTILLO**, estudiante del Módulo De la Maestría en Contabilidad y Auditoría en la UNIVERSIDAD TÈCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, en convenio con la **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÒLICA SEDE DE ESMERALDAS,** realizó en esta Empresa las investigaciones sobre el tema **"EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ. AÑO 2010. PROPUESTA ALTERNATIVA".**

Durante el periodo de investigación demostró capacidad, cumplimiento a las tareas asignadas y deseos de superación.

Autorizo a la interesada para dar el uso que estime conveniente al presente certificado.

Esmeraldas 11, de febrero del 2011

ALBERTO PEREZ NAVARRO
GERENTE GENERAL DISTRIBUIDORA J-PEREZ

DIR: Codesa Vía Refinería Telf. 062705352

Esmeraldas, 27 de Agosto del 2010

Señor
Alberto Pérez Navarro
GERENTE GENERAL DISTRIBUIDORA J-PÉREZ
Ciudad

De mi consideración:

Yo, Jessica Perea Castillo, comunico a usted que estoy cursando el décimo módulo de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en convenio con la Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas; por lo que solicito a usted, se me autorice realizar la investigación de la Tesis en el Área de Contabilidad General, con el siguiente tema: **"EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ. AÑO 2010. PROPUESTA ALTERNATIVA".**

Al finalizar la investigación se le hará conocer los resultados. La tesis tiene como objetivo aportar con mejoras en los procesos en los diferentes departamentos y en especial en CRÈDITOS Y COBRANZAS de la Distribuidora J-Pérez de la provincia de Esmeraldas.

Por la atención a la presente le anticipo mi agradecimiento

Dra. PEREA CASTILLO JESSICA
CI. 080223650-5

ANEXOS # 1.- FORMULARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL DE LA CUENTA CAJA Y BANCOS

DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRATIVO

CUESTIONARIO DE CONTROL DE CAJA Y BANCOS

PROGRAMADO POR: ……..

FECHA: …….

REVISADO POR: ……

FECHA: ……...

PREGUNTAS	**RESPUESTAS**		**PUNTAJE**	**PUNTAJE**	
	SI	NO	OBTENIDO	OPTIMO	OBSERVACIONES
1. La dependencia de su caja tiene como un área restringida	X		4	4	
2.- Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos		X	0	4	
3.- Se ha responsabilizado a una sola persona el manejo de las cuentas con cheques	X		3	3	
4.- Se archivan en un lugar	X		3	3	

seguro y apropiado todos los comprobantes, tanto ingresos y egresos.					
5.- Cuenta con personal de seguridad para salvaguardar físicamente el dinero en operación	X		3	3	
6.- Los valores recaudados diariamente son ingresados a caja	X		4	4	
7.- Son registrados en los respectivos archivos	X		4	4	
8.- Se expiden los recibos de las recaudaciones	X		4	4	
9.- Se endosan o cruzan los cheques al momento de ser recibidos para evitar que se cobren en efectivo		X	0	3	
10.- Son adecuados los controles para asegurar que se cubren las		X	0	3	

mercaderías entregadas o vendidas.					
13.- Los recibos de caja los asegura en lugares restringidos por el personal	x		3	3	
15.- Los recibos anulados los conserva en forma consecutiva	X		3	3	
16.- Los recibos en blancos no los guarda en un lugar seguro		X	0	3	
17.- Se confronta los valores estipulados en números y letras de los recibos	X		4	4	
18.- Confronta los recibos originales con las copias posteriormente	X		4	4	
19.- Tiene un fondo fijo para caja menor	X		4	4	
20.- Tiene separadas las funciones de custodia y manejo del fondo fijo de caja de	X		3	3	

las autorizaciones de pago y registros contables					
21.- Los gastos respectivos son autorizados por funcionarios encargados para tal fin	X		4	4	
22.- En las entregas de efectivo existe autorización previa del funcionario responsable, y una adecuada comprobación de las erogaciones correspondientes	X		3	3	
23.- Los tiene archivados y sellados los recibos de caja menor y/ o caja chica	X		3	3	
24.- Tiene prohibido que los fondos de caja menor sirva para cambiar cheque a empleados, clientes.		X	0	3	
25.- Si se presentan anticipos para		X	0	3	

gastos que se cubren con los fondos de caja menor, se delimita claramente el tiempo en que se efectuara el gasto.					
26.- Se realiza arqueos sorpresivos a los fondos recaudados		X	0	3	
28.- Ha apertura do cuentas corrientes	X		3	3	
29.- Son autorizados por la gerencia cada una de las cuentas corrientes	X		3	3	
30.- Tiene registradas a nombre de la entidad las cuentas corrientes de cheques que se manejan.	X		3	3	
31.- Las firmas de los Cheques girados están debidamente autorizadas	X		4	4	
35.- Están prenumerados todos los	X		3	3	

cheques					
38.- Verifica los cheques antes del giro	X		3	3	
41.- Realiza conciliaciones de manera periódica	X		3	3	
			78	100	

Anexo # 2. FORMULARIO PARA ANALIZAR ELCONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRATIVO

CUESTIONARIO DE CONTROL VENTAS

PROGRAMADO POR: ……..

FECHA: …….

REVISADO POR: ……

FECHA: ……...

PREGUNTAS	**RESPUESTAS**		**PUNTAJE**	**PUNTAJE**	
	SI	NO	OBTENIDO	OPTIMO	OBSERVACIONES
1. Están enumeradas anticipadamente en forma impresa y consecutiva las ordenes de ventas	X		4	4	
2.- Se da cuenta de todas las ordenes de ventas		X	0	4	
3.- Se enumeran en la imprenta consecutivamente las facturas de ventas	X		4	4	
4.- Se archivan y conservan las	X		4	4	

facturas anuladas de ventas					
5.- Se da cuenta de todas las facturas de ventas el administrador	X		3	3	
6.- Se verifica en todas las facturas de venta : La condición de crédito concedido, Cantidad facturada de mercaderías	X		3	3	

Anexo # 3. FORMULARIO PARA ANALIZAR CUENTAS POR COBRAR

DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRATIVO

CUESTIONARIO DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

PROGRAMADO POR: ……..

FECHA: …….

REVISADO POR: ……

FECHA: ……...

PREGUNTAS	**RESPUESTAS**		**PUNTAJE**	**PUNTAJE**	
	SI	NO	OBTENIDO	OPTIMO	OBSERVACIONES
1. Es independiente el departamento de crédito del departamento de ventas	X				
2.- Aprueba el departamento de crédito los pedidos de los clientes		X			
3.- Se preparan informes de recepción ¿ Se correlacionan con las notas de					

crédito	X				
4.- Se controlan con acierto la preparación de notas de crédito para evitar débitos por devoluciones de ventas y crédito a las cuentas por cobrar , ambo sin autorización	X				
5.- Se lleva un registro debidamente detallado de los documentos por cobrar	X				
6.- Se revisan debidamente los saldos pendientes de los documentos por cobrar para determinar cuales son las cuentas morosas	X				
7.- Se saldan con regularidad los mayores con las cuentas de cobro		X			
8.- Están numeradas en secuencia las notas de crédito	X				

Anexo # 5. CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LOS CLIENTES, SU CAPACIDAD DE COMPRA, CONFORMIDAD, NIVEL DE SATISFACCION

Buenos (as) días (tardes) estimado **Cliente**, con el fin de encontrar una propuesta de mejora en la entrega de la mercadería, sírvase completar la siguiente encuesta, conteste o marque con una ¨X¨ la respuesta que más se acerque a su opinión respecto a la empresa DISTRIBUIDORA J-PÉREZ.

1. ¿El tiempo de espera de la entrega de mercadería cumple sus expectativas?
Si_____ (Si su respuesta es afirmativa pase a la No. 3) No____(siga en la no. 2)

2. ¿Cuál es el tiempo que usted estaría dispuesto a esperar?
1 mes ____ 3 semanas_____ 2 semanas_____ 1 semana____entrega inmediata____

3. ¿Con cuánto tiempo de anticipación se le avisa que su pedido no podrá llegar en su totalidad?
1 semana_____ 2 días_____ 1 día_____ no se avisa_____

4. ¿Al momento de la entrega de su mercadería se le explica las nuevas políticas de crédito?
Si_____ No_____ A veces_____ Nunca_____

5. ¿El pedido que se entrega cumple con lo ofrecido?
Todo el tiempo_____ Regularmente _____ Nunca _____

6. ¿Los pedidos se entregan listo para poderlo trabajar y usar los mismos?
Si_____
61
No,¿porqué?_____

7. ¿Se le indica: qué promociones tienen los productos?

Si_____ No_____

8. ¿Su vendedor le brinda un servicio post venta adecuado?

Todo el tiempo_____ Regularmente_____ Nunca_____

9. ¿La atención del personal que lo atendió le pareció?

a) adecuado _____

b) no adecuado_____

c) mal trato_____

10. ¿Recomendaría usted a la empresa?

Si_____ No_____

11. ¿Volvería a comprar mercaderías en la empresa?

Si_____ No_____

12. ¿El precio del producto le pareció?

a) adecuado _____

b) muy caro_____

c) barato_____

13. ¿Con cuánto tiempo de garantía se le ofrece el producto?

1 mes _____ 2 meses_____ 3 meses_____ 6 meses_____

no garantía_____

Anexo No. 6

CUESTIONARIO PARA EL SR. GERENTE ADMINISTRATIVO

Buenos (as) días (tardes) estimado Sr. **Gerente Administrativo**, con el fin de encontrar una propuesta de mejora en la entrega de mercaderías y mejorar se nivel de ventas y administrativo, sírvase completar la siguiente encuesta, conteste o marque con una ¨X¨ la respuesta que más se acerque a su opinión respecto a la empresa Distribuidora J-Pérez.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

_____

2. ¿Considera que hay retraso en la entrega de mercadería?

Si_____ Algunas veces_____ No_____

3. ¿En qué departamento cree usted que está el problema para la entrega de los productos?

Depto. ventas_____ Depto. compras_____ Depto. contabilidad____

4. ¿Se cumple con la asignación de fondos para la compra de la mercadería cuando es solicitado?

Si____ Algunas veces_____ No_____

5. ¿Poseen algún sistema de control de los pedidos?

Si

¿Cuál?_____

No_____ ¿Por

qué?_____

6. ¿Poseen algún sistema de control de tiempos en la entrega de los productos?

Si_____

¿Cuál?_____

No_____ ¿Por
qué?_____

7. ¿Cree usted que el cliente se va satisfecho con el servicio que le ofrece la empresa?
Si____¿Por qué?

_____
No_____ ¿Por
qué?_____

8. ¿Cree que el personal que labora en el departamento de ventas es idóneo o necesita capacitación para que mejore su trabajo o funcionamiento?

9. ¿Cree que se deba mejorar las condiciones de la empresa: instalaciones, herramienta y sueldos o prestaciones para que el personal mejore su rendimiento?

10. ¿Qué sugiere mejorar en el departamento de ventas para que este ofrezca un

Producto de calidad y un servicio adecuado?

_____

Anexo # 7

CUESTIONARIO PARA EL AREA CONTABLE.

Buenos (as) días (tardes) estimado Sr(a) Colaborador (a) del departamento de

Contabilidad, con el fin de encontrar una propuesta de mejora en los procesos administrativos y entrega de mercaderías, sírvase completar la siguiente encuesta, conteste o marque con

una ¨X¨ la respuesta que más se acerque a su opinión respecto a la empresa Distribuidora J-Pérez.

1. ¿Cuál es el puesto o función dentro del departamento de contabilidad?

_____

2. ¿Conoce las atribuciones y/o obligaciones que debe desempeñar en su puesto

actual?

Si_____ ¿cuáles

son?_____

No_____ ¿por

qué?_____

3. ¿Se le autorizan los fondos necesarios para todas las especificaciones que debe

llevar cada pedido según lo requerido por el cliente?

Si_____

No_____¿porqué?_____

4. ¿Existe algún control del manejo de los fondos por parte de gerencia?

Si_____ No_____¿por

qué?_____

4. ¿Se le proporciona a tiempo al departamento de compras los fondos necesarios
para la compra de los productos?
Si_____ No_____¿por
qué?_____

5. ¿Lleva un control adecuado de las cuentas por cobrar?
Si_____ No_____

6. ¿Cuánto tiempo otorga la empresa a la política de crédito a sus clientes?
30 días_____ 45 días_____ 60 días_____ 90 días_____

7. ¿Pagan los clientes en el tiempo indicado?
Si_____ No_____

8. ¿Son buenos clientes?

Si_____ No_____ ¿Por qué?

Anexo # 8

CUESTIONARIO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS

Buenos (as) días (tardes) estimado Sr. colaborador del **Departamento de Ventas**, con
el fin de encontrar una propuesta de mejora en la entrega de productos de Unilever,

Sírvase completar la siguiente encuesta, conteste o marque con una ¨X¨ la respuesta
que más se acerque a su opinión respecto a la empresa Distribuidora J-Pérez.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

_____
_____

2. ¿Considera que hay retraso en la entrega de los pedidos?
Si_____ No_____ ¿por qué?_____

3. ¿Se cumple con la asignación de fondos para la compra de mercaderías, cuando es solicitado?
Si____ No_____ ¿por qué?_____

4. ¿En el último año las ventas se incrementaron respecto al año anterior?
Si____ ¿Por
qué?_____
No____ ¿Por
qué?_____

5. ¿Cree que el retraso en la entrega de mercaderías influya en la compra de los mismos?

Si____ ¿Por
qué?_____

No____ ¿Por
qué?_____

6. ¿Utiliza algún sistema (aun sea empírico) para realizar una proyección de ventas (metas) a 3, 6, 9 o 12 meses?
Si_____ No_____
Explique ¿cómo lo hace?
_____
_____
_____
_____

7. ¿Los clientes de donde provienen?
_____
_____
_____

8. ¿Manifiestan satisfacción con los trabajos entregados?

Si_____ No_____

9. ¿Cada cuánto vuelve el cliente a comprar?
2 meses_____ 4 meses_____ 6 meses_____ 1 año_____

10. ¿Usted los busca o ellos regresan?

DEPARTAMENTO DE VENTAS

ANEXO #9. AREA DE VEHÍCULOS REPARTIDORES DE LA MERCADERIA DE LA DISTRIBUIDORA J-PÉREZ

VEHICULOS

ANEXO # 10

DISTRIBUIDORA J-PEREZ
RUC No. 0904999596001
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS A MENSUAL

(Analisis de Rentabilidad Porcentual)

DESCRIPCION	TOTALES	%
VENTAS NETAS	209,941.84	
COSTO DE VENTAS	181,422.81	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	**28,519.03**	**13.58**
GASTOS E INGRESOS OPERATIVOS		
GASTOS DE DISTRIBUCION	6,303.94	3.00
GASTOS DE VENTAS	7,385.68	3.52
GASTOS DE ADMINISTRACION	20,032.32	9.54
GASTOS E INGRESOS GENERALES	-15.06	-0.01
GASTOS E INGRESOS FINANCIEROS	1,129.91	0.54
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	**34,836.79**	**16.59**
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA	**-6,317.76**	**-3.01**
PARTICIPACIONES Y DEDUCCIONES		
REMANENTE DE CREDITO TRIBUTARIO EN COMPRAS		
AMORTIZACION POR PERDIDAS DE AÑOS ANTERIORES		
PARTICIPACION DEL 15% DE TRABAJADORES EN UTILIDADES		
IMPUESTO A LA RENTA		
TOTAL PARTICIPACIONES Y DEDUCCIONES	**0.00**	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA ANTES DE RESERVAS	**-6,317.76**	
RESERVAS APROBADAS POR DIRECTORIO	**0.00**	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO	**-6,317.76**	**-3.01**

Elaborado por

Sr. Juan Carlos Cedeño
CONTADOR GENERAL

Aprobado por

Sr. Jose Alberto Perez
GERENTE GENERAL

DISTRIBUIDORA J-PEREZ

INVENTARIO HISTORICO VALORIZADO

ITEMS : TODOS

Página: 15
Emisión: 18/01/2011
Hora: 10:38:05
Informe: INFINVH

		CAJAS						VALOR					
		Anterior			Actual			Anterior			Actual		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Ingreso	Egreso	Saldo	Ingreso	Egreso	Saldo	Ingreso	Egreso	Saldo	Ingreso	Egreso	Saldo
PU082	CAMISETA 10 D.FL 10 D.TOQ 10				**********		**********						
PU083	24 UNID DE SURF GRATIS BOLSO				**********		**********						
PU084	SHAMPO DOVE+PROMOCIONAL				**********		**********						
PU085	ACONDICIONADOR				**********		**********						
PU086	CREINA DE PEIN	100.00		100.00	**********	100.00	**********	0.1000		0.1000		0.1000	
PU087	COMPRA SURF GRA 1 SILLA				**********		**********						
PU088	$14 DEJA+SURF GRAT 1 BANCO				**********		**********						
PU089	COMPRA SURF GRAT BALDE	129.00		129.00	**********	133.00	**********	0.1290		0.1290	0.0040	0.1330	
PU090	COMPRA SURF GRAT 1 LEGUMBRERA	83.00		83.00	**********	85.00	**********	0.0830		0.0830	0.0020	0.0850	
PU093	Compra $3,75 sachet sedal, gratis Deja				**********		**********						
PU094	Compra $5,25 en SH y CP,gratis 1 tira				**********		**********						
PU095	Compra $16,50 en SH y CP,gratis roll on				**********		**********						
PU107	6 OMO FLORAL 450GR= 1 ARMADOR				**********	7.00	**********				20.0000	0.7000	19.3
					**********		**********						
	TOTALES	349,127.00		349,127.00	**********	403,307.00	**********	175,621.9518		175,621.9518	158,144.9588	213,786.8127	119,980.0

JUAN CARLOS CEDENO
1716444136001
PROPIETARIO GENERAL

ANEXO 11

Año: 2011
Mes: Enero

DISTRIBUIDORA J-PEREZ ESMERALDAS
SALDO GENERAL DE PROVEEDORES

Página: 4
Emisión: 18/01/2011
Hora: 10:35:03
Informe: INFSALG

TODOS los movimientos
Mostrados en: DOLARES

Número	N. Fac	Moneda	Emisión	Vencimiento	Saldo	Saldo Vencido	Saldo por Vencer
1569	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	1,879.12	1,879.12	
1570	013001-333	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	634.86	634.86	
1571	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	1,296.44	1,296.44	
1572	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	5,258.98	5,258.98	
1573	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	12,522.90	12,522.90	
1574	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	4,272.66	4,272.66	
1575	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	7,234.96	7,234.96	
1576	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	2,402.53	2,402.53	
1577	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	489.08	489.08	
1578	013001-333	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	83.68	83.68	
1579	013001-033	DOLARES	30/10/2010	28/11/2010	2,143.71	2,143.71	
1583	013001-000	DOLARES	15/11/2010	12/12/2010	14,219.83		14,219.83
1584	013001-000	DOLARES	15/11/2010	13/12/2010	16,152.61		16,152.61
1585	013001-000	DOLARES	15/11/2010	13/12/2010	23,059.70		23,059.70
1586	013001-000	DOLARES	15/11/2010	13/12/2010	6,597.04		6,597.04
1587	013001-033	DOLARES	15/11/2010	13/12/2010	9,207.76		9,207.76
1589	013001-000	DOLARES	22/11/2010	19/12/2010	21,598.75		21,598.75
1590	013001-033	DOLARES	22/11/2010	19/12/2010	5,467.13		5,467.13
1591	013001-033	DOLARES	22/11/2010	19/12/2010	8,338.86		8,338.86
1592	013001-033	DOLARES	22/11/2010	19/12/2010	1,314.37		1,314.37
1594	013001-033	DOLARES	23/11/2010	22/12/2010	3,932.07		3,932.07
1595	013001-033	DOLARES	23/11/2010	22/12/2010	1,086.91		1,086.91
1596	013001-033	DOLARES	23/11/2010	22/12/2010	2,797.20		2,797.20
1597	013001-033	DOLARES	23/11/2010	22/12/2010	3,526.07		3,526.07
1598	013001-033	DOLARES	23/11/2010	22/12/2010	26,711.08		26,711.08
925	013001-814	DOLARES	15/12/2009	14/01/2010	-0.01	-0.01	
946	013001-009	DOLARES	28/12/2009	27/01/2010	24.41	24.41	
				TOTAL: COMPRAS	**213,925.27**	**69,915.89**	**144,009.38**
				TOTAL PROVEEDOR:	**204,691.71**	**60,682.33**	**144,009.38**
				TOTALES:	**223,117.27**	**78,707.89**	**144,409.38**

JUAN CARLOS CEDE
1716444136001
CONTADOR GENERAL

ANEXO 12

DISTRIBUIDORA J -PEREZ

RUC No. 0904999596001

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO

PERIODO: 1 AL 31 DE DICIEMBRE/2009

(Analisis de Rentabilidad Porcentual)

DESCRIPCION	EMPRESAS	%	TOTALES	%
VENTAS NETAS	209,645.65		209,645.65	
COSTO DE VENTAS	168,086.53		168,086.53	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	**41,559.12**	**19.82%**	**41,559.12**	**19.82%**
GASTOS E INGRESOS OPERATIVOS				
GASTOS ADMINISTRATIVOS	92,013.38		92,013.38	
GASTOS DE VENTAS	12,288.26		12,288.26	
GASTOS DE DISTRIBUCION	12,411.76		12,411.76	
GASTOS FINANCIEROS	78.21		78.21	
INGRESOS FINANCIEROS	-177.67		-177.67	
OTROS GASTOS E INGRESOS GENERALES	67.19		67.19	
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	**116,681.13**	**55.66%**	**116,681.13**	**55.66%**
UTILIDAD (PERDIDAS) ANTES DE DEDUCCIONES	**-75,122.01**		**-75,122.01**	
PARTICIPACIONES Y DEDUCCIONES LEGALES				
AMORTIZACION POR PERDIDAS DE AÑOS ANTERIORES			0.00	
15% DE TRABAJADORES EN UTILIDADES			0.00	
IMPUESTO A LA RENTA			0.00	
TOTAL DE PARTICIPACIONES Y DEDUCCIONES	**0.00**		**0.00**	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA ANTES DE RESERVAS	**-75,122.01**		**-75,122.01**	
RESERVAS APROBADAS POR EL DIRECTORIO			**0.00**	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO	**-75,122.01**		**-75,122.01**	

Elaborado por:

Lcda. Karen Mina Demera
CONTADORA GENERAL

Aprobado por:

Sr. Alberto Pérez Navarro
GERENTE

ANEXO # 13

Mes: 01

Informe de Documentos Emitidos

COMPRAS

Emisión: 31/1/2010

Módulo: COMERCIAL
Operador: KLM
Cliente Desde: T01697

Fecha Desde: 01/01/2009
Cliente Hasta: T00002

Fecha Hasta: 31/12/2009
Ruta Desde: RDE040

Hora: 16:35:07
Reporte: CXCE_MOVFACCOM.RPT
Ruta Hasta: 001001

TIPO	No. DOC	FECHA	PROVEEDOR	CONCEPTO	CED/RUC	COTIZ.	SUBT.	DESC.	BASE 0	BASE IMP.	IMPT.	NETO
COM	501	14/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0298134	17913215960(	1.0000	10,617.96	1,274.16		9,343.80	1,121.25	10,465.05
COM	502	14/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0298135	17913215960(	1.0000	3,449.88	413.99		3,035.89	364.29	3,400.18
COM	503	18/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299342	17913215960(	1.0000	3,467.12	462.24		3,004.88	360.59	3,365.47
COM	504	18/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299341	17913215960(	1.0000	20,762.32	2,180.16		18,582.16	2,229.86	20,812.02
COM	505	18/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299343	17913215960(	1.0000	437.72	59.26		378.46	45.43	423.89
COM	506	18/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299349	17913215960(	1.0000	5,230.44	549.20	4,681.24		0.00	4,681.24
COM	507	18/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299350	17913215960(	1.0000	29,732.40	3,060.23	26,672.17		0.00	26,672.17
COM	508	22/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299696	17913215960(	1.0000	24,985.70	2,628.14		22,357.56	2,682.91	25,040.47
COM	509	22/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299698	17913215960(	1.0000	2,353.08	307.49		2,045.59	245.46	2,291.05
COM	510	22/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0299699	17913215960(	1.0000	3,924.60	463.26		3,461.34	415.36	3,876.70
COM	511	28/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0300335	17913215960(	1.0000	7,376.08	778.72		6,597.36	791.68	7,389.04
COM	512	28/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0300336	17913215960(	1.0000	1,180.80	123.98		1,056.82	126.82	1,183.64
COM	513	28/12/2009	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.	COMPRA FACT.# 0300347	17913215960(	1.0000	5,436.00	555.36	4,880.64		0.00	4,880.64
					TOTAL OFICINA:		?,381,852.84	257,259.24	609,917.02	,514,676.58	181,760.98	2,306,354.58

ANEXO # 14

Mes: 01

Módulo: COMERCIAL
Operador: KLM
Cliente Desde: T01697

Informe de Documentos Emitidos

FACTURA

Fecha Desde: 01/01/2009
Cliente Hasta: T00002
Fecha Hasta: 31/12/2009
Ruta Desde: RDE040

Emisión: 31/1/2010
Hora: 16:33:58
Reporte: CXCE_MOVFACCOM.RPT
Ruta Hasta: 001001

RUTA	TIPO	No. DOC	FECHA	VENDEDOR	CONCEPTO	CED/RUC	CLIENTE	SUBT.	DESC.	BASE 0	BASE IMP.	IMPT.	NETO
RDE010	FAC	33190	31/12/2009	JHON ALAVA	FACTURA POR LOTE	0400111332	VISCAINO SIERRA P/	243.84	0.00	23.76	220.08	26.41	270.25
RDE010	FAC	33191	31/12/2009	JHON ALAVA	FACTURA POR LOTE	999999999995	POMBOZA CHANGOB	7.92	0.00	7.92	0.00	0.00	7.92
RDE010	FAC	33192	31/12/2009	JHON ALAVA	FACTURA POR LOTE	0501552848	PAEZ TOAPANTA ELI.	7.92	0.00	7.92	0.00	0.00	7.92
RDE010	FAC	33193	31/12/2009	JHON ALAVA	FACTURA POR LOTE	0503273054	LLAULLY RIVADENEI	161.16	0.00	0.00	161.16	19.34	180.50
RDE010	FAC	33194	31/12/2009	JHON ALAVA	FACTURA POR LOTE	0800318198	COTERA TREJO CRIS	78.21	0.00	0.00	78.21	9.39	87.60
RDE020	FAC	33195	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	1127445193	LOPEZ ZAMBRANO M	42.23	0.00	0.00	42.23	5.06	47.29
RDE030	FAC	33196	31/12/2009	JOSUE MUÑOZ	FACTURA POR LOTE	010047949200	ASTUDILLO BELTRAN	32.76	0.00	32.76	0.00	0.00	32.76
RDE040	FAC	33197	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	ARCOS REALPES CEL	8.13	0.00	0.00	8.13	0.98	9.11
RDE040	FAC	33198	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	800882102	CARRANZA URETA N.	7.37	0.00	0.00	7.37	0.88	8.25
RDE040	FAC	33199	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	PINARGOTE ELY	149.64	0.00	56.52	93.12	11.18	160.82
RDE040	FAC	33200	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	130504893400	VELEZ MARIA	203.47	0.00	56.52	146.95	17.63	221.10
RDE040	FAC	33201	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	0700701758	ORELLANA FARES JO	14.73	0.00	0.00	14.73	1.77	16.50
RDE040	FAC	33202	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	0800585036	BELTRAN VARGAS AI	102.13	0.00	0.00	102.13	12.26	114.39
RDE040	FAC	33203	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	VINCES ZAMBRANO	84.70	0.00	80.28	4.42	0.53	85.23
RDE040	FAC	33204	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	0803085216	GUANGA NASTACUA.	379.26	0.00	11.88	367.38	44.09	423.35
RDE040	FAC	33205	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	0800561367	ARISMENDI GARCIA	39.28	0.00	0.00	39.28	4.71	43.99
RDE040	FAC	33206	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	171803108900	FIGUEROA PINARGO	130.20	0.00	71.28	58.92	7.07	137.27
RDE040	FAC	33207	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	MINA HUGO	48.75	0.00	0.00	48.75	5.85	54.60
RDE040	FAC	33208	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	REAS BLANCA	220.71	0.00	113.04	107.67	12.92	233.63
RDE040	FAC	33209	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	0801328758	CAICEDO GODOY PA	14.73	0.00	0.00	14.73	1.77	16.50
RDE040	FAC	33210	31/12/2009	PERLAZA VERA JOSE RAMON	FACTURA POR LOTE	999999999995	VASQUEZ BRITO AN(	78.21	0.00	0.00	78.21	9.39	87.60
						TOTAL OFICINA:		2,681,309.90	39.53	750,517.77	1,930,752.60	231,723.32	2,912,993.69

ANEXO # 15

Mes: 01

Módulo: COMERCIAL
Operador: KLM
Cliente Desde: T01697

Informe de Documentos Emitidos
NOTAS DE CREDITO

Fecha Desde: 01/01/2009
Cliente Hasta: T00002
Fecha Hasta: 31/12/2009
Ruta Desde: RDE040

Emisión: 31/1/2010
Hora: 16:37:37
Reporte: CXCE_MOVDOCUM.RPT
Ruta Hasta: 001001

o. DOC	FECHA	CED/RUC		CLIENTE	CONCEPTO	SUBT.	DESCTO.	IMPT.	NETO
					FUENTERETENCION EN LA FUENTE				
5730	04/12/2009	1303768012	T00566	ZAMBRANO ARISTIDES	RETENCION EN LA	7.92	0.00	0.00	**7.92**
					FUENTERETENCION EN LA FUENTE				
5731	04/12/2009	1303768012	T00566	ZAMBRANO ARISTIDES	RETENCION EN LA	5.78	0.00	0.00	**5.78**
					FUENTERETENCION EN LA FUENTE				
5732	04/12/2009	1303768012	T00566	ZAMBRANO ARISTIDES	RETENCION EN LA	2.07	0.00	0.00	**2.07**
					FUENTERETENCION EN LA FUENTE				
				TOTAL	**RETENCIONES FUENTE**	**9,571.89**	**0.00**	**0.00**	**9,571.89**
				TOTAL DE:	**NOTAS DE CREDITO**	**9,571.89**	**0.00**	**0.00**	**9,571.89**
				TOTAL OFICINA:		**9,571.89**	**0.00**	**0.00**	**9,571.89**

ANEXO # 16

Mes: 01
Módulo: COMERCIAL
Operador: KLM
Cliente Desde: T00002

Saldos de Clientes para Cuadre Contable
POR FECHA
Cliente Hasta: T01697 Fecha Corte: 31/12/2009

Emisión: 31/1/2010
Hora: 14:51:41
Reporte: CXCE_CARTCONTABFE

Oficina: OFICINA MATRIZ

Fecha	Debe	Haber	Saldo
Dic 30 2009	7,749.22	16,678.62	-8,929.40
Dic 31 2009	2,872.96	7,445.30	-4,572.34
TOTAL OFICINA: 1001	**4,259,047.44**	**4,056,071.63**	**202,975.81**

ANEXO # 17

Año: 2010
Mes: 01
Módulo: Cuentas por Pagar
Operador: KLM

Página: 3
Fecha: 31/01/2010
Hora: 14:41:57
Reporte: CXPE_REPSALDOSPROVFEC

SALDO DE PROVEEDORES A UNA FECHA

Tipo Doc.	Descripcion	Numero Registro	Número Físico	Pago	Emisión	Venc.	Valor	Retención	Saldo
Criterio	Pendientes								
Fecha Corte	31/12/2009								
Moneda	DOL								
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 0049814	000000000732	001-001-0049814	2	24/08/2009	01/09/2009	85.75	0.00	85.75
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 49813	000000000743	001-001-0049813	1	28/08/2009	05/09/2009	93.22	0.83	92.39
							264.71	2.54	262.17
Proveedor	SCB BERTA ISABEL SOLIS CULTER								
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 355 POR ALQUILER DE TRANSPORTE, MOVILIZACION PERSONAL STO DOMINGO	000000000696	002-001-0000355	1	06/08/2009	06/08/2009	340.00	0.00	340.00
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 369	000000000927	002-001-0000369	1	17/12/2009	17/12/2009	340.00	0.00	170.00
							680.00	0.00	510.00
Proveedor	SERV SERVIESMERALDAS S.A								
Factura Libre	PAGO DE FACTURA 386 POR COMPRA DE EQUIPOS DE OFICINA	000000000053	001-001-0000386	1	25/07/2008	24/08/2008	1,013.60	0.00	513.60
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 560	000000000903	001-001-0000560	1	08/12/2009	23/12/2009	560.00	10.00	550.00
							1,573.60	10.00	1,063.60
Proveedor	SOLIN SOLINTEL S.A								
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 008735	000000000952	001-001-008735	1	29/12/2009	13/01/2010	50.40	0.90	49.50
							50.40	0.90	49.50
Proveedor	VIVAN REPUESTOS DE VEHICULOS MOTORIZADOS								
Factura Libre	PROVISION DE FACT. 3172 REPUESTOS DE VEHICULO	000000000153	001-001-003172	1	24/09/2008	24/10/2008	778.01	0.00	389.01
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 3554	000000000778	001-001-0003554	1	18/09/2009	18/10/2009	1,079.21	9.64	267.40
Factura Libre	PROVISION DE FACTURA Nº 3686	000000000940	001-001-0003686	1	23/12/2009	13/01/2010	220.01	1.96	218.05
							2,077.23	11.60	874.46
			TOTAL GENERAL:				300,998.89	2,729.54	196,391.66

ANEXO # 18