



Agosto 2019 - ISSN: 1696-8352

## 1. TITULO

# EL CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE VENTAS EN EL INCREMENTO DE SUS UTILIDADES EN LA EMPRESA FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A DE LA CIUDAD DE MANTA DURANTE EL PERIODO 2017-2018

## 2. Autores

**Ing. Rojas Salvatierra Wellington Andrés**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

**Msc. Bernal Álava Ángel Fortunato**

Universidad Estatal del Sur de Manabí

**Msc. Chiriboga Mendoza Fidel Ricardo**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rojas Salvatierra Wellington Andrés, Bernal Álava Ángel Fortunato y Chiriboga Mendoza Fidel Ricardo (2019): "El control interno del componente ventas en el incremento de sus utilidades en la empresa FIROAC Servicios Empresariales S.A de la ciudad de Manta durante el periodo 2017-2018", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (agosto 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-ventas.html>

## 3, Resumen

El control interno son políticas y procesos que determina la alta gerencia con la finalidad proporcionar responsabilidad a cada uno de los trabajadores y así poder alcanzar sus metas y objetivos. El proyecto de investigación pretende diseñar una propuesta de control interno para el área de ventas de la empresa FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., en el cual le permitirá a la administración tomar decisiones más acertadas para incrementar sus utilidades. Considerando que el área a investigar para efectos de control y resultado involucra la facturación y procedimientos de ventas, ya que se requiere de esencial cuidado para controlar esta área porque en una organización es fundamental que el proceso de ventas se encuentre definido puesto que le permitirá obtener mayor control en los ingresos percibidos. El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar la importancia del proceso de control interno del componente ventas en el incremento de las utilidades, estableciendo de manera

formal funciones, políticas y procedimientos en el área antes mencionada y así poder disminuir posibles fraudes o errores involuntarios por parte de la administración, mismos que repercuten en su desarrollo económico. Entre la metodología de investigación practicada fue de campo, y bibliográfica basada en el tipo de investigación explicativa y deductiva con las técnicas de entrevista, encuesta y observación.. El mismo finiquita con conclusiones y recomendaciones realizadas a los directivos de la entidad, además los anexos, bibliografía y los enlaces utilizados a lo largo del trabajo.

PALABRAS CLAVES: Control Interno; Ventas; Utilidad

### 3. Contenido

Desde inicio el control interno fue de gran importancia para las organizaciones las cuales tenían la necesidad de vigilar sus pertenencias y las del grupo que integraban las entidades. (Ricard, 2017). Menciona que desde la economía pre capitalista, con los modos de producción esclavista y feudal, el control y la revisión se establecen como instrumentos de la clase dominante en función de sus intereses. Estudiosos de la historia de la contabilidad, realzan su surgimiento desde épocas tan lejanas como 8000 años a.C. dando veracidad a estas teorías a partir de los hallazgos que se han realizado en diferentes regiones que evidencian una cultura de registro y control según el desarrollo alcanzado en cada modo de producción.

Por otra parte, (Nagua y Burgos, 2016). En su artículo científico del control interno en las pymes familiares, una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial, menciona en sus conclusiones que el control interno es un proceso efectuado por la máxima autoridad y el resto del personal, cuya finalidad es obtener una seguridad razonable de todas las actividades ayudando a que las pymes desempeñen un rol esencial ya sea produciendo u ofertando bienes o servicios, ya que a través de un sistema debidamente establecido genera grandes beneficios así como ayuda a salvaguardar sus recursos y activos.

Así como también hoy en día las pymes se han convertido en un motor primordial de la economía ya que permite el acceso a nuevos empleos de manera rápida y mantiene una comunicación directa entre el personal y el cliente y de esta forma permite estar informado de todos los cambios y modificaciones que se den dentro de la misma. (Guachi, 2017). En su proyecto de investigación sobre el análisis del sistema de control interno y su impacto en el proceso de ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado del cantón jipijapa en sus recomendaciones hace hincapié que el control interno es la herramienta de toda actividad administrativa financiera de las instituciones que administran y manejan recursos financieros, por ende mientras mayor sea el prolijo de sus contrales mejora la calidad de gasto público.

Según la opinión de Mantilla (2013) reconoce que:

El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir el control presupuestal, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos.

El control interno permite a las organizaciones llevar un orden estándar que les permite alcanzar sus metas establecidas, ya que está basado en normas y procedimientos los cuales permiten satisfacer las necesidades de la misma.

Por otra parte, (Obispo y Gonzales, 2015). Afirman que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, y lograr en algunos casos alcanzar el 100 % de sus objetivos y metas programado.

El control interno determina las responsabilidades que los trabajadores de una organización deben tener para así prevenir los riesgos, asegurándose que cada uno de ellos cumplan con las responsabilidades y compromiso que se les han asignados.

El control interno se implementa mediante un sistema integrado de principios, normas, medidas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos que pueden afectar el patrimonio, la gestión eficiente, eficaz y efectiva de los procesos, la confiabilidad, y oportunidad de la información, la comunicación y el cumplimiento de las leyes, políticas y regulaciones establecidas. (Ricard, 2017, p. 16)

Para Villota, Espinoza y Tobar (2017) afirma que:

El control interno es un proceso continuo realizado por las autoridades superiores y otros funcionarios o empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable de que se están cumpliendo los siguientes objetivos:

- Promoción de la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.
- Elaborar información financiera válida y confiable y presentarla con oportunidad.

## Importancia del Control Interno

El control interno es muy importante para las empresas ya que permite establecer normas y procedimientos para el buen funcionamiento de la misma, evaluando los riesgos que se pueden presentar en la organización.

## Objetivos del Control Interno

Los objetivos según Amaro (2013) menciona que son los siguientes:

- Proteger los recursos de la empresa evitando perdida por fraude o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extra-contables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad, la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno dispone de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

## Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional

repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. (Estupiñan, 2015)

#### Ambiente de Control Interno

Según la opinión de Estupiñan (2015) afirma que:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúa los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

La administración de una organización debe de cerciorarse que el ambiente en el que labora el personal sea el indicado para alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

#### Evaluación de los Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. (Estupiñan, 2015)

En este componente se analizan los riesgos y su probabilidad de ocurrencia que puede tener las organizaciones dentro de sus actividades, en donde es de suma importancia tener herramientas que sean de utilidad para identificar los riesgos ya sean estos internos o externos.

#### Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones. (Estupiñan, 2015)

Por otra parte, (Mantilla, 2013). Menciona que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control dentro de una organización son las políticas y procedimientos que la administración debe de llevar a cabo, para así poder direccionar las acciones que se tomen en cuenta para orientar los riesgos hacia la obtención de los objetivos propuestos por parte de la empresa.

#### Sistema de Información y Comunicación

Los sistema de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (Estupiñan, 2015)

La información y la comunicación son necesarias para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

#### Supervisión y Seguimiento

Para Estupiñan (2015) menciona que:

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implementación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres forma: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Por otra parte Vega y Nieves (2016) menciona que:

La evaluación y el monitoreo son herramientas de política que forman parte de la ambiente inherente a la toma de decisiones, tiene un mecanismo claramente político. Es por eso que de ningún modo deben ser entendidos como rituales neutros o vacíos. Atendiendo a lo anterior dicho, la supervisión y monitoreo

presenta un enfoque de mejora continua que mediante la evaluación, monitoreo y supervisión se encarga de la eficacia y eficiencia del Control Interno mediante seguimiento

Esta actividad se basa en la evaluación continua que debe tener el desempeño de control interno para poder medir la eficiencia y eficacia de la administración direccionando así a sus trabajadores mediante monitoreo continuo a cada uno de los procesos.

#### Naturaleza de la Utilidad

Para Vom (2016) hace referencia que la:

Utilidad o el lucro es el hecho de que el empresario que juzga los precios futuros de los productos mejor que otras personas, compra alguno o todos los factores de producción a precios que, desde el punto de vista del estado futuro del mercado, son muy bajos. Así, el costo total de producción incluyendo el interés sobre el capital invertido es inferior al precio que el empresario recibe por el producto. Esta diferencia es la utilidad o el lucro empresarial.

La utilidad es el interés que se obtiene de algo a través de los precios que las personas o empresa establezcan en un bien o servicio que ofrezcan dentro del mercado.

#### Objetivos Empresariales

Los objetivos empresariales se establecen en función de la misión y de la visión organizacionales. Objetivos son los propósitos de la empresa, que tomados en conjunto definen su propia razón de ser o de existir. Pueden formularse inicialmente en términos amplios y abstractos, como aumentar la franja de participación del mercado consumidor, aumentar la producción con los mismos recursos disponibles, disminuir costos operacionales, mantener costos financieros y elevar el índice de liquidez de la empresa (Chiavenato, 2017)

#### Alianza Estratégica

Para Human Management Systems S.A (HMS, 2018) las alianzas estratégicas son fórmulas de cooperación empresarial, por las que dos o más empresas acuerdan voluntariamente compartir algún recurso para desarrollar una estrategia que redunde en ventajas competitivas para los miembros de la alianza.

La organización hace énfasis que sirve para:

- Crear más valor para los clientes y para los consumidores finales
- Proporcionar un mejor servicio a los clientes.

- Introducirse en nuevos mercados
- Desarrollar nuevos productos que respondan a las nuevas demandas del mercado.
- Conseguir un mayor poder de negociación ante clientes o proveedores.

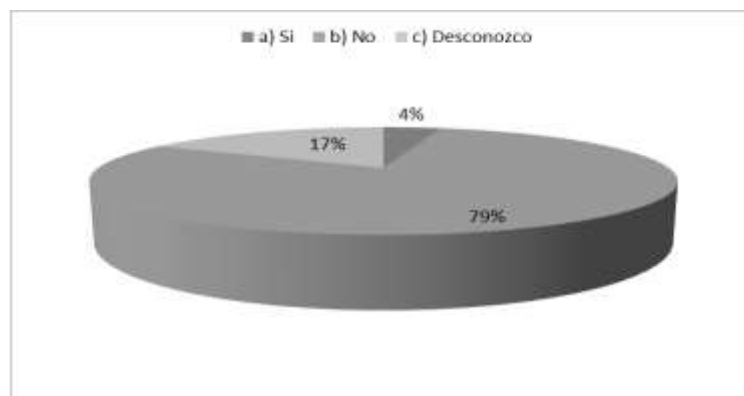
## Resultados

¿La empresa mantiene normas de control interno para el área de ventas?

Indicadores	Frecuencia	Frecuencia %
a) Si	4	4,0%
b) No	79	79,0%
c) Desconozco	17	17,0%
TOTAL	100	100%

Fuente: FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A

Grafico 1 Normas de Control Interno



Fuente: FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A

## Análisis



En el área administrativa y operativa se determina que un 79% que la empresa no mantiene un sistema de control interno en el área de ventas, el 17% que desconocen y el 4% que si mantiene un sistema de control interno.

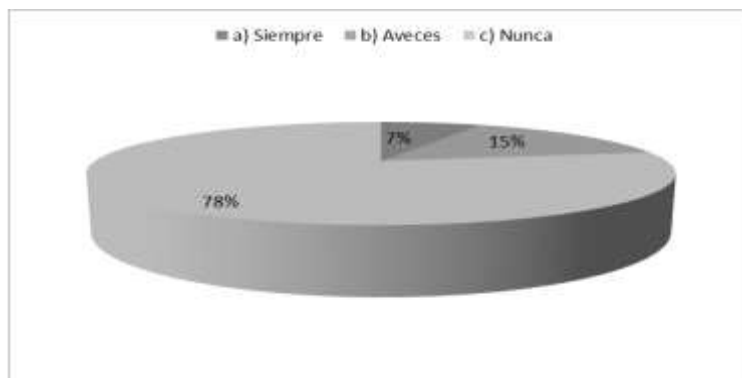
#### Interpretación

En la encuesta realizada la mayoría (79%) considera que la empresa no mantiene un sistema de control interno en el área de ventas.

Tabla 1. ¿La empresa ha socializado normas o procesos de control interno?

Indicadores	Frecuencia	Frecuencia %
a) Siempre	7	7,0%
b) A veces	15	15,0%
c) Nunca	78	78,0%
TOTAL	100	100%

Grafico 2 socialización de normas de control interno



Fuente: FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A

#### Análisis

En el área administrativa y operativa se determina que un 78% menciona que nunca se ha socializado normas o procesos de control interno, el 15% afirma que a veces lo hacen, y el 7% que siempre socializan.

#### Interpretación

En la encuesta realizada el mayor porcentaje (78%) menciona que nunca se ha socializado normas o procesos de control interno.

Tabla 2 ¿Considera que la empresa debería documentar a través de un manual sus procesos de control interno?

## CONCLUSIONES

Mediante el proyecto de investigación realizada se presentan las siguientes conclusiones:

- El control interno es un proceso de normas y políticas que le permite a la empresa garantizar la efectividad en sus operaciones diarias, cumpliendo con los objetivos planteados. Por ello es necesario mantener una estructura de control interno el mismo que se encuentra orientado a mantener la efectividad de los procesos, cumpliendo con las leyes y normas aplicables según la actividad de la empresa.
- Las ventas de una empresa son más fácil de controlar cuando se establece un proceso de control interno el mismo que permite evaluar los riesgos a lo que están sometidos y dar una respuesta inmediata a los directivos para que ellos evalúen y tomen las decisiones adecuadas. Los ingresos son el pilar fundamental de una organización puesto que este definirá si la misma tiene la liquidez o no de mantenerse en el mercado.
- La utilidad es un componente que permite definir la rentabilidad de la empresa las cuales se obtiene a través de las ventas y gastos que se generen, además es un parámetro determinante para que los accionistas comiencen en enfocarse a nuevas inversiones y esto se puede obtener manteniendo un buen sistema de control interno, el cual direcciona para que se cumplan las normas y con ello alcanzar los objetivos propuestos por parte de la administración.
- La falta de control en la empresa FIROAC SERVICIOS EMPRESARIALES S.A ha generado inconvenientes en el componente ventas ya que no se registra oportunamente las facturas y no mantienen un debido control de la misma, los cuales al final del periodo no muestra una confiabilidad en sus resultados con relación a lo que esperan obtener por parte de los accionistas.

## BIBLIOGRAFÍA

Amaro González, A. (17 de septiembre de 2013). *Soy Conta Innovación Contable*. Recuperado el enero de 2018, de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.

Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 143.

Chiavenato, I. (2017). *Administración, proceso administrativo*. Mexico: Planeación industrial.

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes : análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Guachi Sanipatin, D. C. (Agosto de 2018). *Repositorio Digital UNESUM*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/701>

Human Management Systems. (2018) Alianzas Estratégicas. Edición 1. Recuperado de HYPERLINK "<https://ageconsearch.umn.edu/.../2/20.%20De%20Leon%20Contreras%20JOINT.pdf>" <https://ageconsearch.umn.edu/.../2/20.%20De%20Leon%20Contreras%20JOINT.pdf>

Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>

Nagua Cartuche, M. V., & Burgos Burgos, J. E. (2016). El Control Interno en las pymes familiares, una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial. *Revista Cribaña de Ciencias Sociales*.

Obispo Chumpitaz, D., & Gonzales Renteria , Y. G. (2015). Caracterización del Control Interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*. Recuperado el enero de 2018, de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>

Ricard, D. M. (2017). Procedimiento metodológico para diseñar el sistema de control interno con enfoque por procesos en universidades cubanas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín* , 3-4.

Vom Mises, L. (2016). Opinión de utilidad y pérdida. *Estudios Públicos*, 40.