



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO
DE VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA YAN-PER, DEL CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

AUTOR:

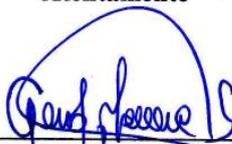
Kelvin David Rodríguez Gonzabay

LA LIBERTAD -ECUADOR

2022-2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA YAN-PER, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021." elaborado por el/la Sr./Srta. Kelvin David Rodríguez Gonzabay, egresado (a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes

Atentamente

Ing. Germán Mosquera Soriano, Mgtr.

Profesor Tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA YAN-PER, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Kelvin David Rodríguez Gonzabay** con cédula de identidad número 2450921065, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Rodríguez Gonzabay Kelvin David

C.C. No.: 2450921065

Agradecimientos

A Dios por la oportunidad que me brinda de seguir aprendiendo constantemente en la vida. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, especialmente a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. A mis padres que han sido el motor y pilar principal de mi vida, quienes me han dado la oportunidad de prepararme profesionalmente a través de los esfuerzos que ellos realizan cada día. A mi tutor **Ing.** German Mosquera Soriano, por la paciencia, por brindarme sus conocimientos los cuales me orientaron a culminar con éxito esta prestigiosa investigación.

Kelvin David Rodríguez Gonzabay

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico con amor sincero a Dios por brindarme salud día a día, A mis padres quienes han estado pendiente de las labores que realizo guiándome por el buen camino e incentivándome con cada palabra para que siga cumpliendo mis metas y culminar con éxito la carrera profesional.

Kelvin David Rodríguez Gonzabay

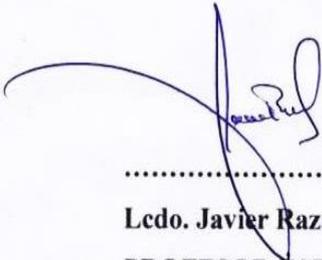
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Ing. German Mosquera Soriano, Mgtr.
PROFESOR TUTOR



.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Introducción	17
Capítulo I. Marco Referencial.....	22
Revisión de la literatura.	22
Desarrollo de las teorías y conceptos	25
Control interno del departamento de ventas.....	25
Control Interno	26
Importancia del control interno	26
Control interno contable.....	27
Componentes del control interno	27
Ambiente de control	27
Evaluación de riesgos.....	28
Actividad de control.....	28
Información y comunicación.....	29
Supervisión y seguimiento	29
Departamento de ventas	30
Funciones del departamento de ventas.....	30
Ventas.....	31
Importancia de las ventas	31
Ciclo de ventas	32
Sistema de ventas	32
Fundamentación	33
Fundamentos Legales.....	33
Normas Internacional de Auditoría 315.....	33
Plan Nacional para el Buen Vivir.....	33
Capítulo II Metodología	34
Tipo de investigación	34
Métodos de la investigación.....	34
Método bibliográfico.....	34
Método Deductivo.....	35
Método Inductivo:.....	35
Diseño de muestreo	35
Población.....	35
Censo.....	36

Diseño de recolección de datos	37
Recolección y procesamiento de datos	37
Instrumentos recolección de datos	37
Capítulo III Resultados y Discusión	38
Capítulo IV Propuesta	47
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS ...	52
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	53
POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	55
Conclusiones	58
Recomendaciones	59

Tabla

TABLA 1 PERSONAL DE LA DISTRIBUCIÓN YAN - PER.....	36
TABLA 2 PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	36
TABLA 3 DETALLE DE LAS VENTAS MES DICIEMBRE	42
TABLA 4 RESUMEN DE VENTAS AÑO 2021	43
TABLA 5 HALLAZGO 1	44
TABLA 6 HALLAZGO 2	44
TABLA 7 AJUSTE POR DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍAS.....	45
TABLA 8 AJUSTES DE SALDOS.....	46

Apéndice

APÉNDICE 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
APÉNDICE 2 CRONOGRAMA.....	67
APÉNDICE 3 ENTREVISTA	68
APÉNDICE 4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CECI	69
APÉNDICE 5 CARTA AVAL.....	73
APÉNDICE 6 EVIDENCIA DE ENTREVISTA	74
APÉNDICE 7 FICHA DE CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	75
APÉNDICE 9 RUC DE LA EMPRESA	76

**TEMA:**

Sistema de control interno para el departamento de ventas en la distribuidora yan-per, del cantón la libertad, provincia de santa elena, año 2021.

AUTOR:

Kelvin David Rodríguez Gonzabay

TUTOR:

Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc

Resumen

La presente investigación trata de los sistemas de control interno en el departamento de ventas y como influyen en la toma de decisiones institucionales para lograr una eficiencia operativa del área, por tal motivo se planteó el siguiente objetivo “Evaluar sistema de control interno a través de componentes de control COSO I para mejorar el desempeño del departamento de venta en la distribuidora Yan-Per de La Libertad de la provincia de Santa Elena durante el periodo 2021”, el cual se usa una metodología con un enfoque investigativo analítico y descriptivo en bases a los asientos contables de ventas, para analizar y determinar cuan eficiente ha sido la gestión del sistema de control interno del departamento de ventas efectuadas por Yan-Per durante el periodo 2021. Teniendo como resultado que existen falencias en el proceso de las ventas, por tal motivo el sistema de control interno presenta fallas en su aplicación, concluyendo que la ineficiencia del sistema de control interno del departamento de ventas ha ocasionado que las operaciones que involucran al proceso de ventas sean inadecuadas por el cual han provocado fallas en las actividades.

Palabras claves: Sistema de control interno, departamento de ventas, COSO I.

**TEMA:**

INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE SALES DEPARTMENT AT THE YAN-PER DISTRIBUTOR, IN LA LIBERTAD CANTON, SANTA ELENA PROVINCE, YEAR 2021.

AUTOR:

Kelvin David Rodríguez Gonzabay

TUTOR:

Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc

Abstract

The present investigation deals with internal control systems in the sales department and how they influence institutional decision making to achieve operational efficiency in the area, for this reason the following objective was set: "Define the implementation of an internal control system of the sales department based on COSO I in the distributor Yan-Per de La Libertad in the province of Santa Elena during the 2021 period", which uses a methodology with an analytical and descriptive investigative approach based on the accounting entries of sales, to analyze and determine how efficient the management of the internal control system of the sales department carried out by Yan-Per during the 2021 period has been. As a result, there are flaws in the sales process, for this reason the sales system internal control presents flaws in its application, concluding that the inefficiency of the internal control system of the sales department has caused that the operations that involve the sales process are inadequate for which they have caused failures in the activities.

Keywords: Internal control system, sales department, COSO I.

Introducción

En la actualidad las empresas juegan un papel importante para el desarrollo de la región y el país, debido al gran potencial de crecimiento económico que generan por sus diversas actividades, entre una de ellas están aquellas que distribuyen productos de consumo masivo con el fin de ayudar a las microempresas dedicadas a la transformación de recursos naturales para el consumo humano.

A nivel mundial las industrias de los productos comestibles han crecido de manera considerable, como es el caso de los proveedores de materia prima e insumos para las industrias panificadora, estos productos son considerados como elementos de primera necesidad, así mismo, son productos de consumo masivo representando ventas en niveles muy altos para las empresas que se dedican a estas actividades.

Dentro del Ecuador unas de las empresas de mayor rentabilidad son aquellas que están dedicadas a la distribución de productos para panificadoras, ya que producen alimentos de primera necesidad para el ser humano con mayor consumo a nivel nacional y de esta manera se convierte en una de las fuentes de ingresos principales para la economía de los ecuatorianos.

Para las empresas la administración es una herramienta utilizada para adoptar políticas y procedimientos de forma ordenada y eficiente, además es indispensable contar con un sistema de control interno el mismo que sea utilizado para brindar seguridad al cumplimiento de objetivos empresariales de tal manera que se proteja los recursos de la entidad.

Por lo tanto, establecer un sistema de control interno según Manosalvas et. al (2019) para las microempresas de compraventa sería una forma eficiente de cumplir de manera eficiente y eficaz con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, por otra parte, se corrigen las deficiencias y se mejoran las operaciones internas de manera confiable y oportuna.

En la ciudad de La Libertad, se encuentra establecida la empresa Yan-Per siendo una de las principales distribuidoras de productos para panificadoras, las que obtienen sus ingresos por medio de las ventas de insumos para panificadoras, que son distribuidos a nivel local y provincial, por ello la aplicación eficiente de un

sistema de control interno en el departamento de ventas de la empresa será importante para tener una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

Por consiguiente, Lara & Pérez (2020), menciona que la aplicación de un sistema de control interno para el departamento de ventas se vuelve un elemento fundamental para mantener las gestiones de los ingresos de manera eficiente, que optimicen los procesos con respecto a toma de decisiones en cuanto a la administración de dichos ingresos, consiguiendo la distribuidora Yan-Per realice sus procesos de manera eficaz y eficiente.

El planteamiento del problema

Las empresas a nivel mundial han venido creciendo de manera constante, la oferta de bienes y servicios ofertados por ellos están cada vez más direccionados a la innovación, de tal manera que el uso de la tecnología ha sido el factor primordial de expansión de estas organizaciones.

Por otro lado, se vuelve un factor indispensable el uso de estrategias que permitan controlar las actividades que concierne el departamento de ventas, considerando que esta área es la más principal para la obtención de rendimientos económicos para la empresa, la implementación de una herramienta de control permite la fluidez de las operaciones con normalidad evitando inconvenientes en el ciclo que deben seguir las ventas.

Pereira (2019), menciona que en un mundo globalizado es importante la implementación de controles internos en las empresas de todo tipo, asegurándose a ser partícipes en los mercados internacionales por medio de la gestión que realicen para expandirse, manteniendo calidad con visión a la satisfacción de las necesidades de las personas.

Según Isaza (2018), el control interno es un estándar en donde los administradores de las empresas toman decisiones en base a datos pasados con la finalidad de mejorar los procesos y optimizar los recursos, es de responsabilidad gerencial la implementación de la mejor alternativa para el logro de los objetivos de la entidad.

A nivel del territorio ecuatoriano, las empresas de producción y comercialización de bienes y servicios tienen diferentes maneras de implementar estrategias que permitan el incremento de ventas y la administración de los recursos

que involucra el departamento, sin embargo, se han visto amenazadas ya que el control no es eficiente o no es el adecuado.

La distribuidora YAN- PER presenta las siguientes debilidades dentro del departamento de venta, donde no llevan a cabo un control de devoluciones de mercadería solicitado por el cliente, puesto que no emite las notas de créditos y tampoco el registro de ingresos de los inventarios a bodega por lo que provoca una pérdida económica en el registro de facturas emitidas por el personal encargada de venta en la cual no se efectuaron la anulación de documento por devolución de mercadería. Posteriormente, la falta de conocimiento en el área de venta ocasiona un mal despacho de mercadería por ende los costó de ventas varían y afecta el ajuste de saldo al cierre del periodo.

Para Castillo (2018), el sistema de control interno en el departamento de ventas resulta un factor primordial para el logro de las actividades con eficiencia, de tal manera que no se vean afectadas de manera negativas las operaciones comerciales, teniendo una excelente distribución de recursos en el área.

El presente trabajo pretende analizar la eficacia de los controles internos que tiene el departamento de ventas de la distribuidora Yan-Per de la ciudad de La Libertad de la provincia de Santa Elena durante el periodo 2021, por motivo de que no existe una política interna que permita la administración eficiente de dicho departamento y poder tomar decisiones favorables para la empresa.

Consecuencia a lo anteriormente mencionado, la administración de los recursos del departamento de ventas no ha sido eficiente, no se conoce de manera concreta cual ha sido el destino de estos, además, ocasionando problemas en las operaciones por la deficiente administración de los recursos perjudicando las operaciones que incurren en el giro del negocio.

Por consiguiente, se vuelve indispensable el mejoramiento del control interno del departamento de ventas con la finalidad de administrar de manera eficiente los recursos económicos adquiridos por medio de las ventas realizadas por Yan-Per y tomar decisiones que ayuden a obtener una rentabilidad eficaz.

La **formulación del problema** se plantea mediante la siguiente interrogante ¿De qué manera un sistema de control interno en el departamento de ventas mejorará los procesos en la distribuidora Yan-Per de La Libertad provincia de Santa Elena,

año 2021? De tal modo que para la **sistematización del problema** se formulan las siguientes preguntas: a) ¿Cuál es la situación actual, respecto con los sistemas de control interno del departamento de ventas que se mantiene en la empresa Yan-Per?; b) ¿Cómo aporta la evaluación del COSO I en el departamento de venta en la distribuidora Yan-Per?; y, c) ¿De qué manera aporta el manual de control interno al departamento de ventas en la efectividad de las operaciones de ventas en Yan-Per?

El **objetivo general** del estudio es “Evaluar sistema de control interno a través de componentes de control COSO I para mejorar el desempeño del departamento de venta en la distribuidora Yan-Per de La Libertad de la provincia de Santa Elena durante el periodo 2021”, y los **objetivos específicos** son: a) Identificar el proceso contable de las ventas en la distribuidora Yan-Per por medio de un estudio documental; b) Evaluar el control interno mediante el COSO I en la determinación de la eficiencia y eficacia de los procesos de ventas en la distribuidora Yan-Per; y, c) Diseñar un modelo de control interno para el departamento de ventas de la distribuidora Yan-Per.

La **justificación** del actual trabajo investigativo está enfocado en la importancia que tiene el control interno del departamento de ventas para la mejora en los procesos contables en la distribuidora Yan-Per de La Libertad de la provincia de Santa Elena durante el periodo 2021, esto permite a que los administradores tengan suficiente conocimiento de los procesos que involucran las ventas y las decisiones que se han realizado para mejorarlas o cambiarlas con la finalidad de la obtención de una mejor gestión y toma de decisiones administrativas.

Dado que, este trabajo beneficiará directamente a la distribuidora Yan-Per, ya que, mejorará su proceso contable de venta y tener un sistema control interno adecuado, lo que permitirá tener un crecimiento económico favorable y servirá ser una guía para futuras investigaciones, generando una base fundamental para investigadores estudiantiles o emprendedores que tenga dificultades en el control interno.

En cuanto a la **justificación teórica**, toma conceptos teóricos de fuentes bibliográficas existentes, esto permite la mejor comprensión sobre el tema de estudio que es el sistema de control interno del departamento de ventas, además, información relacionada que sean de importancia para llevar a cabo la investigación.

Con respecto a la **justificación práctica**, el estudio se basa en que distribuidora Yan-Per mejore su sistema de control interno del departamento de ventas con la finalidad de optimizar la administración de los recursos e incrementar los rendimientos económicos futuros.

La estructura del estudio incluye la introducción, planteamiento y formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, idea a defender de la investigación, las variables en estudio.

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se consideran III capítulos a continuación:

Capítulo I: Este capítulo contiene el marco teórico de la investigación; e internamente de él se encuentra el desarrollo de las teorías y conceptos sobre el control interno y su importancia en las empresas. **Capítulo II:** En este capítulo se encontrará los resultados, materiales y métodos a utilizar para la recopilación de datos dentro de la investigación, detallando los tipos de investigación, métodos de la investigación, diseño de muestreo y diseño de recolección de datos. **Capítulo III:** En este capítulo se describen los resultados y discusión de las herramientas de recopilación de datos utilizadas y dentro de él están inmerso los análisis de datos, las limitaciones y los resultados obtenidos de la investigación.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de la literatura.

Actualmente los estudios relacionados con el sistema de control interno con respecto al departamento de ventas son numerosos, por tal motivo, Larreategui & Tume (2021), en su trabajo titulado “El sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C. 2019, cuyo objetivo es identificar la influencia de la implementación del control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C. esta investigación se la realizó la ciudad de Lambayeque del estado peruano, con la finalidad de mejorar los procesos operativos de las ventas y las cuentas por cobrar en base a toma de decisiones oportunas que permitan la optimización de recursos y crecimiento de la rentabilidad. La metodología que utilizan estos autores tiene un enfoque cuantitativo cuya caracterización es el uso de técnicas y métodos que tienen relación con el muestreo, la observación y la medición, utilizando las herramientas de recolección de datos la observación y la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa. Obteniendo como conclusión, que la empresa Corporación Ferretera del Norte SAC no cuenta con un control del departamento de ventas y cobranzas de los créditos de manera adecuada, por lo tanto, el control interno no ha sido implementado de manera adecuada trayendo problemas en las operaciones y gestión de los recursos de la empresa.

De la misma manera Castillo (2018)a, en su trabajo de investigación “Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de innovación urbana Eirl, Chiclayo 2028”, su principal objetivo es demostrar de que manera un sistema de control interno sobre las ventas mejoraría a Innovación Urbana siendo la organización de estudio, esta investigación fue realizada en la ciudad de Pimentel – Perú, utilizando una metodología de tipo cuantitativa – descriptiva, debido a que permite conocer la situación real del objeto de estudio, donde se aplicaron instrumentos para la recolección de datos como entrevistas y guía de observación, las mismas que permitieron verificar los diferentes procesos que se

desarrollan dentro de la institución, con el fin de brindar estrategias y soluciones a aquellas desventajas encontradas durante el tiempo en que se llevo a cabo el trabajo de titulación. Como conclusión se determina que la empresa tiene un deficiente control interno en el area de las ventas, lo que influye de manera negativa para el desarrollo de su gestión comercial, razón por la cual se recomienda aplicar un sistema de control interno que incluya parámetros que ayuden con el crecimiento organizacional.

De acuerdo con Comendeiro (2021), en su trabajo de titulación con el tema “El efecto del Control Interno en la Productividad en Ventas de las empresas de Nuevo León que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores.” Cuyo objetivo principal es determinar el efecto que tiene el control interno en la productividad en venytas de las empresas que cotizan en la BMV, con el fin de ir conociendo la importancia de este sistema para cada una de las empresas que es ne gran ayuda al momneto de realizar procesos que sirven para el crecimineto empresarial, utilizando una metodología de investigación de tipo descriptiva, definiendo a este estudio como aquel que se basa en ir detallando de manera se desarrollan cada una de las variables teniendo un análisis actual un un tiempo determinado, para el desarrollo de esta investigación se utilizó herramientas para la recolección de datos siendo un cuestionario de preguntas con el propósito de generalizar una muestra de la población quienes fueron de gran ayuda por su colaboración. Obteneindo como conclusión que la aplicación de un control interno puede funcionar como un facilitador para el desempeño comercial, aumentando el estado de ganancias en la rentabilidad empresarial, por lo que se recomienda que como empresas deben establecer políticas que aplique para empresas que poseen un control interno deficiente.

Por otro lado, según Rojas et. al (2019), en su trabajo titulado “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”, cuyo objetivo es la importancia en el proceso de control interno del componente ventas en el incremento de las utilidades, establecidas 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, mismo que repercuten en su desarrollo económico. En su trabajo realizado en la ciudad de Manta provincia de Manabí con intención de mejorar las gestiones y toma de decisiones gerenciales y departamentales y obtener mejores rendimientos para la empresa a través de la aplicación eficiente del control interno de las ventas. Usando una metodología de campo y de tipo bibliográfica, basada en la explicación y deducción del objeto de estudio, además, de la aplicación de técnicas de investigación como entrevista y encuesta a los colaboradores y jefes departamentales de la empresa para la recolección de datos y posterior análisis y discusión de los resultados. Concluyendo que el control interno es un proceso en el cual se aplican normas y políticas internas permitiendo que la empresa pueda mejorar sus operaciones teniendo efectividad en las gestiones administrativas con respeto a la toma de decisiones departamentales, de esta manera se cumple con los objetivos que persigue la empresa.

Pilaloo & Orrala (2016), en su trabajo “Propuesta control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad de Borleti S.A.”, con objetivo general es diseñar un sistema de control interno que fortalezca el Área de Ventas para mejorar la contabilidad y por ende la rentabilidad en la empresa BORLETI S.A. de la ciudad de Guayaquil en el 2016. Realizada en la ciudad de Guayaquil con direccionamiento de fortalecer el área de ventas de la empresa, usando una metodología con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo – correlacional y es explicativa, para la recolección de datos se usa la técnica de la entrevista aplicada al personal de la empresa desde el gerente hasta los colaboradores de planta. En cuanto a la conclusión se puede acotar que no se cuenta con objetivos y políticas claras, lo que permite el incumplimiento de las gestiones y operaciones internas de la empresa.

Según Muñoz (2020), en su trabajo de titulación denominado “Control interno contable al ciclo de ventas y la rentabilidad en la compañía ferretera JIMENEZCORP del cantón Guayaquil, año 2018”, con el objetivo de evaluar al control interno contable del ciclo de ventas a través del componente del COSO I en la determinación de la efectividad de procesos de la Compañía Ferretera Jimenezcorp, este autor aplica en su investigación una metodología descriptiva de

tipo bibliográfico, a través de esta muestra la importancia del control interno en el departamento de ventas y su incidencia en obtener rentabilidad, por otro lado, usa técnicas de recolección de información como la observación, entrevistas y encuestas. Por último, concluye que no se aplica un control interno eficiente al departamento de ventas, esto ocasiona que existan irregularidades en el tratamiento contable de las ventas. Así mismo, a través de la evaluación por medio de la aplicación del cuestionario se determina que el riesgo que existe de pérdidas en las ventas es alto, esto se debe a los procesos de las actividades que tiene al momento de realizar una venta y su manera de registro.

Desarrollo de las teorías y conceptos

Control interno del departamento de ventas

Según Rojas et. al (2019)a, el control interno en el departamento de ventas permite tener una mejor gestión de las operaciones que incurren dentro de la entidad, manteniendo un estándar de calidad para la optimización de la eficiencia administrativa, los cuales permiten la eficiente toma de decisiones direccionados a las necesidades de la misma.

Jaramillo & Salazar (2015), asegura que el departamento de ventas depende del tipo de control que se implemente para mejorar las operaciones que conlleva el área, siendo el pilar fundamental para la sostenibilidad de la empresa, se debe tener presente que las actividades que desarrollen serán para el logro de metas y objetivos que representen ingresos económicos para la entidad.

Para Obando & Parhuay (2018), el control del área de ventas se vuelve un factor primordial en la administración de los recursos del dicho departamento, para el cual se debe mantener información pertinente acerca de las decisiones que involucren la fuerza laboral y el logro de metas comerciales al igual que los objetivos departamentales.

El control interno del departamento de ventas es un sistema cuyo propósito es la eficiencia operativa de las actividades que se realizan en esa área, por lo tanto, es deber del jefe el desempeño de atribuciones o responsabilidades al direccionamiento

eficiente con el fin de obtener mejores ingresos a través de la aplicación de estrategias que fomenten el esfuerzo del personal y el logro de metas. Velásquez et.al (2018).

Control Interno

De acuerdo Gómez (2021), el control interno se ha diseñado como herramienta para el logro de los objetivos departamentales, por tal motivo, su aplicación o utilización en las organizaciones darán resultados favorables dependiendo a la manera en que procedan implementar, además, por medio de esta se consigue determinar irregularidades a tiempo evitando o mitigando posibles casos de fraudes o errores en las operaciones, por otro lado, se da cumplimiento a los Principios Contables Generalmente Aceptados PCGA y normas contables, tributarias y fiscales.

Por medio del control interno se pueden determinar o asignar responsabilidades a los trabajadores con la finalidad de reducir los riesgos operativos que incurren en la empresa, además, se llega a la eficiencia de las actividades internas que son fundamentales para la continuidad del giro del negocio. Rojas et. al (2019)b.

Según Gordón (2016), el control interno es un proceso por el cual los administradores y directivos de las organizaciones toman decisiones para beneficio de la misma, por medio de este se mide la eficiencia y eficacia de las operaciones internas, de tal manera que permita la maximización de los recursos monetarios a través de la minimización de costos y gastos.

Importancia del control interno

Para Acosta (2020), la importancia del control interno radica en la manera en que se administran los recursos de las organizaciones, de tal manera en que se puedan fortalecer y direccionar hacia el logro de los objetivos ya sean de las áreas o de la empresa y evitar pérdidas futuras, además, se consigue el mejoramiento de la ética profesional, reducir riesgos internos, mejora la confianza con respecto al o a los inversionistas.

Desde otro punto de vista, el sistema contable adquiere especial importancia en el control interno, puesto que proporciona información financiera para la entidad y, por lo tanto, las declaraciones contenidas en los estados financieros. Esta información es la base del control gerencial, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna. Actualícese (2021).

Control interno contable

Estupiñán (2015), menciona en su libro que el control interno contables es un instrumento para llevar una mejor administración de los recursos y procedimientos que conciernen al giro del negocio, por tal motivo, plantea los objetivos detallados a continuación:

- Las operaciones se deben registrar en el momento en que se realiza la transacción, con valores correctos, usando las cuentas que correspondan.
- Lo que se registra contablemente sea real, en caso de existir errores, estos deben ser corregidos mediante los respectivos ajustes.
- Las operaciones deben realizarse acorde a las políticas internas.
- El acceso a los activos sea bajo jurisdicción o autorización gerencial.

Para Pinargote (2015), este factor se encuentra basada en procedimientos debidamente organizados y deben cumplir una secuencia cronológica con el único objetivo de salvaguardar los activos de la empresa a través del registro en los libros contables de los datos reales de cada uno de sus factores que atribuyen a su costo, de esta manera poder diseñar y presentar los estados financieros acorde a las normas vigentes y principios contables.

Componentes del control interno

Ambiente de control

Rodrigo (2015)a, menciona que consiste en el establecimiento de un entorno que estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus

actividades. Es esencialmente el principal elemento en el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes y es indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. Esto es debido a que el ambiente de control o control circulante provee disciplina y estructura para el control e incide en la manera como: se estructura las actividades del negocio, se asigna autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican los valores y creencias, el personal gerencial toma decisiones en base a la importancia del control.

Gordón (2016)a, menciona que dentro de este componente se puede determinar 5 principios fundamentales, los cuales son: muestra el compromiso que se tiene con respecto a los valores éticos, permite que se ejecuten responsabilidades de supervisión, ayuda a mantener responsabilidad y autoridad, muestra el compromiso de los involucrados y las acciones se las hace con responsabilidad.

Evaluación de riesgos

Para Sarabia (2014), la evaluación de riesgos es aquel componente que se encarga de identificar si la organización está presentando conflictos, e ir midiendo la intensidad de cada factor que influye para posibles accidentes que puedan surgir dentro de la organización. Como organización la evaluación de riesgos se enfoca más en los procesos que se desarrollan en cada una con el fin de conocer el nivel en que dicho procedimiento puede perjudicar a la empresa. Razón por la cual es indispensable medir el nivel de riesgo en que se verá perjudicada la organización con el fin de buscar posibles soluciones y mantenerse en el ámbito comercial en que se desarrolla.

Para Gordón (2016)b, en este componente se hace referencia a 4 principios los cuales son: permite la identificación de los objetivos, se encarga de la identificación y análisis del riesgo, luego evalúa al riesgo detectado y por último determina opciones para la reducción del riesgo a través de cambios importantes en la organización.

Actividad de control

De acuerdo con Ramos (2015), las actividades de control con aquellas políticas que ayudan a verificar que cada empresa realice sus actividades de acuerdo con las instrucciones de la dirección, además sirven para tomar las medidas necesarias de acuerdo a el tipo de riesgo que se presente que esté relacionado con el objetivo empresarial. De la misma manera las diferentes actividades se manifiestan por medio del recurso humano que las realiza.

Dentro de las actividades de control, este permite su cumplimiento por medio de 4 principios que son fundamentales para continuar con las operaciones normales de la empresa, estos son: analiza las mejores opciones de control, desarrolla las actividades con mejores lineamientos y alcance de los objetivos, crea políticas de procedimiento para la gestión y utiliza información relevante para dar soluciones eficientes. Gordón (2016)c.

Información y comunicación

La información y comunicación dentro de las empresas es fundamental, por medio de este componente de control interno la fluctuación de la información es la adecuada para dar conocimiento de los acontecimientos que suscitan en la entidad, para ello, se hace referencia a 2 componentes los cuales son: comunicación interna y externa. Gordón (2016)d.

Según el COSO I (2013), la información y su posterior comunicación a los departamentos de las organizaciones es importante ya que genera un nexo en donde todos conocen sobre las actividades que se realizan de manera interna, además, se pueden tomar decisiones favorables para la entidad debido a que todos están involucrados en las gestiones empresariales.

Supervisión y seguimiento

Gordón (2016)e, menciona que para dar cumplimiento con este componente se debe realizar 2 principios, el primero se enfoca en que se deben realizar evaluaciones de manera continua y estas deben ser independientes, y la segunda se basa en la evaluación y la comunicación inmediata sobre las deficiencias encontradas para su respectiva corrección.

Pinargote (2015)a, sostiene que es importante la implementación de un control interno en las organizaciones, para ello se realiza un seguimiento mediante la estructura COSO con la finalidad de una evaluación eficiente de las actividades que se realizan en la empresa, con la finalidad de mantener los procesos de manera normal o si es posible encontrar mejoras.

Departamento de ventas

Según Suárez (2022), el departamento de ventas constituye un área fundamental para las organizaciones, el objetivo principal es la de organizar los recursos para direccionarlos hacia la satisfacción de los clientes, por otra parte, se encarga por medio de las estrategias de negociación mantener una cartera estable y fiel con visión de crecimiento.

Para Da Silva (2022), es un área que se encarga de buscar estrategias y aplicarlas con la finalidad de realizar ventas de bienes o servicios dependiendo al giro de negocio de la empresa, además, debe atraer más clientes con la finalidad de mantenerlos fiel a la marca, de esta manera se obtienen ingresos para mantener las operaciones de manera normal y crecer en el mercado.

Un departamento de ventas hace énfasis a quien mantiene relaciones directas entre empresa y clientes, es quien busca y aplica nuevas estrategias de fidelización y búsqueda de nuevos clientes, el jefe del departamento es quien gestiona y administra los recursos (personal) con los que cuenta con la finalidad de aumentar las ventas. SALESFORCE LATINOAMÉRICA (2021).

Funciones del departamento de ventas

Entre las funciones principales según Suárez (2022)a, se encuentran:

- Analizar el mercado
- Establecer precios
- Mantiene relación con los clientes

- Proponer estrategias de marketing
- Establece objetivos y metas de ventas

Para SALESFORCE LATINOAMÉRICA (2021)a, existen 4 funciones principales que el departamento de ventas debe cumplir para el mejoramiento continuo de los beneficios económicos que requiere la empresa para seguir con sus actividades con normalidad, entre estas están:

- Establecimiento de metas de ventas
- Desarrollo de nuevas estrategias de ventas
- El mejoramiento del servicio al cliente (atención)
- Promociones favorables para aumentar las ventas

Ventas

Las ventas según Yirda (2021), tiene una relación directa con las compras, es decir, sin la adquisición de bienes o servicios no existe la salida del mismo, la transferencia de estos es la manera en que las organizaciones adquieren ingresos para solventar sus egresos y realizar nuevas inversiones ya sea en propiedades, planta y equipos o en activos temporales.

Para Da Silva (2022)a, las ventas es el proceso por el cual se transfiere el dominio de un bien o servicio a otra persona o empresa a cambio de una retribución económica, esta transacción se la realiza con la finalidad de satisfacer las necesidades de las comunidades en el entorno.

Importancia de las ventas

Da Silva (2022)b, sostiene que la importancia de las ventas radica en la prioridad de cubrir las necesidades de las personas quienes requieren adquirir bienes o servicios para su uso diario, además, es la manera de conseguir ingresos para mejorar las operaciones empresariales y tener un beneficio como accionista al finalizar el periodo fiscal (un año).

Las ventas representan una parte fundamental para los negocios, a través de estas se obtiene el factor económico para continuar con las operaciones con normalidad, la importancia de estas radica en que por medio de las transacciones comerciales entre demandante y oferente se puede obtener ese recurso, para ello, es indispensable contar con un equipo de trabajo eficiente, motivado y dispuesto a mejorar constantemente. Inquiltupa (2020).

Ciclo de ventas

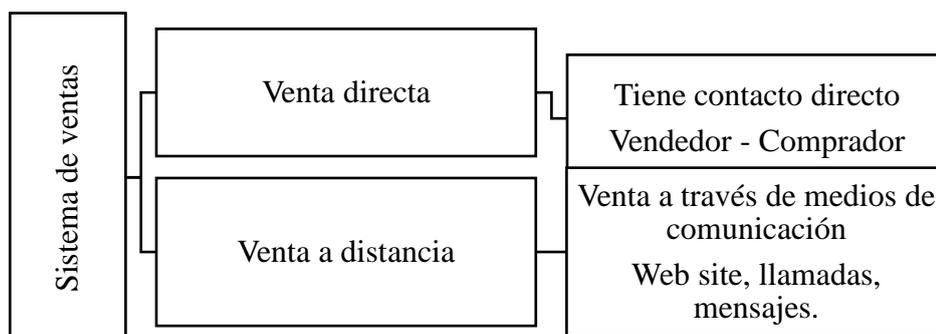
Según Ayensa (2017), el ciclo de venta corresponde a las operaciones que se deben realizar en la transferencia de un bien a un tercero, estos son: tomar la solicitud de requerimiento del bien, preparación y despacho de la mercadería, transportación, entrega, la facturación y cobro al cliente.

El ciclo de las ventas o ingresos se puede establecer como el proceso de intercambio de bienes o servicios en el mercado a compensación de unidades monetarias, estas actividades implican una serie de secuencias para dar cumplimiento a una venta, empezando con el pedido, luego el despacho y por último la facturación para el debido cobro. Gordón (2016)f.

Sistema de ventas

De acuerdo con Serrano (2014), el sistema de ventas debe cumplir con parámetros establecidos para que sea eficiente al momento de que se haga efectiva, para ello se establece diversos tipos de ventas, entre estas se encuentran:

Gráfico 1: Sistema de Ventas



Nota: Elaborado por: Kelvin Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan-Per

Para Villacampa (2022), un sistema de ventas comprende en herramientas cuya finalidad es la de direccionar el ciclo de las ventas hacia la mejora del desempeño que involucra el proceso de negociación, con este se mantiene un equipo de trabajo organizado direccionado al cumplimiento de metas y objetivos departamentales, además de la mejora continua.

Fundamentación

Fundamentos Legales

Normas Internacional de Auditoría 315

La NIA 315 establece que el control interno es: El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. NIA 315 (2013).

Plan Nacional para el Buen Vivir

Objetivo 5. Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria.

Política 5.5. Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, en articulación con las necesidades sociales, para impulsar el cambio de la matriz productiva. Plan Nacional para el Buen Vivir (2021).

Capítulo II Metodología

Tipo de investigación

Para el desarrollo del siguiente trabajo se empleó el enfoque cuantitativo, debido a que, el método permitió la recolección de datos mediante entrevista y cuestionarios de evaluación de control interno, que se aplicaron al personal administrativo de la empresa, las cuales sirvieron de apoyo para comprender la realidad de la problemática del estudio del Control Interno al Departamento de venta, en el período 2021.

El alcance de estudio fue de tipo descriptivo y Exploratorio, debido a que se toma como base información existente en la distribuidora como informes, libros contables con la finalidad de analizar y describir los factores que influyen en el proceso de control interno en el departamento de ventas, permitiéndome conocer la situación actual de los procesos que ejecutan el Departamento de venta.

El enfoque de la investigación es no experimental, porque se realizó sin la manipulación deliberada de la variable, además se utilizó un estudio de tipo transversal, ya que se recopiló datos acordes al tiempo determinado del análisis de los resultados, al mismo tiempo ir describiendo los procesos que tiene el ciclo de las ventas y su impacto con respecto al tratamiento contable, con la finalidad de describir y analizar la variable en un momento dado.

El diseño de investigación es la planificación que un investigador realiza para llevar a cabo un estudio, mediante el cual establece el objetivo a perseguir, técnicas de recolección de información, determina la población y muestra, realiza el análisis de datos y los tipos de métodos de estudio a utilizar. Ayala (2020).

Métodos de la investigación

Los métodos para el cual se ha considerado en la presente investigación son los siguientes:

Método bibliográfico

Para la presente investigación se utilizó como parte de las fuentes bibliográficas a los siguientes elementos: libros digitales, páginas web, artículos

científicos, proyectos de titulación, entre otros, los cuales fueron favorables ya que la relación de la información fue directamente relacionada con el tema de estudio y se aprovechó de manera correcta.

Método Deductivo

Es aquel método utilizado para desarrollar criterios por medio de las diferentes conceptualizaciones de cada una de las variables, la cuales son: control interno y departamento de ventas. A través de los distintos conceptos investigados permite ir evaluando cada una de las actividades realizadas dentro de la organización y así poder visualizar de cerca la situación actual con el fin de ir analizando las futuras estrategias para alcanzar el nivel de ventas deseado.

Método Inductivo:

Este método es utilizado para evaluar la información obtenida durante el proceso de investigación, con el fin de identificar y detallar los aspectos que no tienen relevancia dentro de la industria para tener un nivel alto en la venta de productos para panificadoras, y de esta manera ir diseñando un sistema de control interno para el departamento de ventas, con aspectos que ayuden al crecimiento de la organización.

Método analítico

De tal manera que el método analítico permitió la comprensión de la variable de estudio tratado al departamento de venta por medio de un análisis de las entrevistas, que fueron aplicados al gerente y jefe de ventas. Además, se aplicó un cuestionario de control interno al jefe de ventas.

Diseño de muestreo

Población

La población total que se utilizó para el estudio y recolección de datos es finita, el cual involucra directamente al personal que conforma la Distribuidora Yan-

Per ubicada en el Cantón La Libertad, el cual está constituida por 19 colaboradores, la Tabla 1 muestra esta distribución.

Tabla 1

Personal de la Distribución Yan - Per

Cargo	Cantidad	Ponderación
Gerente	1	5%
Asistente de gerencia	1	5%
Contador	1	5%
Asistente contable	1	5%
Jefe de bodega	1	5%
Bodeguero	7	37%
Jefe de ventas	1	5%
Perchero	2	11%
Cajero – vendedor	4	21%
Total	19	100%

Censo

Para la muestra se toma como base a al gerente y jefe de ventas de la empresa Distribuidora Yan – Per quien es la persona idónea para determinar las gestiones de control interno que tiene la empresa, además, se aplica un cuestionario de evaluación del control interno al departamento de ventas cuyo responsable es el jefe departamental, siendo este quien responda el CECI sobre los controles que tenga dicha área. Tabla 2 muestra esta composición.

Tabla 2

Personal del departamento de ventas

Cargo	Cantidad	Instrumento a utilizar
Gerente	1	Entrevista
Jefe de ventas	1	CECI
Total	2	

Diseño de recolección de datos

Además, el uso de entrevistas al gerente y jefe de ventas se aplicó un cuestionario de evaluación de control interno al jefe de ventas, obteniendo resultados relevantes que permiten la interpretación y análisis del control que se tiene de manera interna.

Recolección y procesamiento de datos

Se utilizó la plataforma digital de Google Forms como herramienta tecnológica digital para la creación del cuestionario de entrevista, para su posterior aplicación al gerente y jefe de ventas de la empresa Yan-Per, obteniendo información sobre el control interno de la Distribuidora Yan – Per.

Instrumentos recolección de datos

Entrevistas: Este método de investigación permite obtener información por medio del dialogo con el personal que está a cargo de la administración general, quien es el encargado de guiar y hacer cumplir los objetivos empresariales, además los directivos son quienes pueden despejar las interrogantes halladas durante la investigación.

Cuestionario de evaluación del control interno (CECI): con la aplicación de este método se obtuvo información sobre el control interno del departamento de ventas, cada componente del COSO se evaluó de manera correcta para el respectivo análisis de los factores que influyen en las ventas.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de datos

Entrevista aplicada al gerente de la empresa Yan-Per

Por medio de la aplicación de la entrevista al gerente de la distribuidora Yan-Per de la provincia de Santa Elena se obtuvo la siguiente información:

Pregunta 1: ¿Cuál es su percepción sobre el departamento de ventas en base a los procesos que manejan?

El gerente de la empresa indico que existen falencia en el manejo en el proceso de ventas en cuanto a devoluciones y notas de créditos, dado que no tienen establecido un proceso adecuado en el momento de la recepción por devolución de mercaderías.

Pregunta 2: ¿En el presupuesto de ventas que parámetros se analizan en la empresa Yan-Per?

El gerente de la distribuidora menciona que en el presupuesto de venta se analiza la demanda de cada producto considerando los precios del mercado para brindar precio accesible a los clientes.

Pregunta 3: ¿Cómo usted cree que se podría reforzar y mejorar el proceso de ventas en la empresa Yan- Per?

El gerente indico que todo el personal debe capacitarse continuamente de cómo realizar una óptima gestión para comercializar los productos.

Pregunta 4: ¿Cómo usted controla los reportes de las ventas con base a las devoluciones?

El entrevistado indico que las ventas se verifican por el reporte de cada vendedor, que al realizar y observar encuentran inconsistencia en las devoluciones de la mercadería.

Pregunta 5: ¿Cree usted que las metas y objetivos de la empresa se han

alcanzado?

De acuerdo a la información proporcionada por el gerente indico que no se ha cumplido con los parámetros ya establecidos por la administración porque se han encontrado falencias en los procesos de las ventas que afectan a los saldos contables. Además, que es esta acción impide que cada vendedor cumpla con los valores fijados mensualmente.

Pregunta 6: ¿Cómo se maneja la distribuidora un pronóstico de ventas para el control de los inventarios?

Según el gerente mencionó que el pronóstico de venta se realiza de forma ineficiente por lo que el inventario no refleja el saldo correcto cuando se efectúan las constataciones físicas en bodega.

Entrevista aplicada al jefe de venta de la empresa Yan-Per

Pregunta 1 ¿De acuerdo al proceso de ventas usted como registra los pedidos de los clientes acorde al pedido del mismo?

El jefe de venta de la empresa menciona que al momento de registrar la venta de mercaderías se lleva un control desde que se despacha hasta la entrega de los mismos.

Pregunta 2 ¿La empresa cuenta con algún monto de venta por cada vendedor?

El jefe de venta indico que las ventas de cada trabajador se deben cumplir acorde a lo establecido al mes porque estiman alcanzar los objetivos de la empresa.

Pregunta 3 ¿Usted de qué manera elabora un informe de recepción respecto a las mercaderías devueltas?

El entrevistado indicó que no realizan ningún tipo de informe de mercaderías que justifique el ingreso de productos por concepto de devoluciones.

Pregunta 4 ¿Después del proceso de facturación de venta, que documento

se deja evidencia al cliente en cuanto a la recepción de mercadería?

De acuerdo al entrevistado manifestó que al momento de realizar la venta de la mercadería solo se deja en constancia con la firma del cliente en la devolución, no existe un documento que detalle las observaciones.

Pregunta 5. ¿Cree usted que es necesario el control o monitoreo de las ventas en la empresa?

El jefe de ventas indicó que es de suma importancia llevar un control de actividades para cumplir las metas mensuales e ir mejorando los procesos de manera ordenada y adecuada dando como prioridad al cliente.

Pregunta 6. ¿Qué política o procedimiento se utiliza para el desempeño de las actividades en el departamento?

El entrevistado manifestó que no existen políticas ni procedimientos que sirvan de guía para el cumplimiento de las funciones en el proceso de ventas.

Discusión de entrevista

De la información obtenida a través de la aplicación de la entrevista al gerente y jefe de venta de la empresa Distribuidora Yan-per, se logró determinar que la empresa no realiza una evaluación de control periódicamente, también se encontraron falencias dentro del departamento de venta debido a que no se hacen las respectivas supervisiones en tanto al manejo en el proceso de venta tales como devoluciones de venta y nota de créditos.

El problema principal sobre el control del departamento de ventas es la inexistencia de manuales de políticas internas que impiden que se efectúe un control interno de manera eficiente, por tal motivo, no se cumplen con parámetros correctos para el registro de las operaciones que influyen dentro de las actividades que involucra el área de ventas.

Por otra parte, no se realiza el procedimiento adecuado para el registro de las ventas realizadas a diario, la inexistencia de un manual de procedimiento impide que

este se realice de manera normal, sin embargo, estas actividades se las realiza de manera empírica con la finalidad de cumplir con las jornadas encomendadas al departamento y a su personal.

Tabla 3 Detalle de las ventas mes diciembre

N°	NOMBRE DEL CLIENTE	NUMERO DE FACTURA	SALDO CONTABLE	FECHA DE CREDITO			FECHA DE PAGO	CONFIRMACIONES DE SALDOS	NO CANCELADOS	SALDO
				INICIO FAC	VENC	PLAZO		CANCELADOS		
1	DANILO LOPEZ ORTEGA	001-001-000057001	\$1.793,57	3/12/2021	2/1/2022	30	2/1/2022	\$1.793,57		\$0,00
2	KLEBER CALDERON ESPINOSA	001-002-000057002	\$568,00	3/12/2021	1/2/2022	60	1/2/2022	\$568,00		\$0,00
3	WASHINTON MALAVE VERA	001-002-000059009	\$561,03	27/12/2021	25/2/2022	60	25/2/2022	\$561,03		\$0,00
4	GINA SANTOS SANCHEZ	001-002-000059010	\$765,46	27/12/2021	25/2/2022	60	25/2/2022	\$765,46		\$0,00
5	JOSE YAGUAL YAGUAL	001-002-000065011	\$209,89	27/12/2021	26/1/2022	30	26/1/2022	\$209,89		\$0,00
6	JONNY CHOEZ LOOR	001-002-000059012	\$404,32	27/12/2021	25/2/2022	60	25/2/2022	\$404,32		\$0,00
7	NANCY SANCHEZ COBEÑA	001-002-000059013	\$563,57	27/12/2021	26/1/2022	30	26/1/2022	\$563,57		\$0,00
8	BYRON DOMINGUEZ BORBOR	001-002-000059016	\$123,76	27/12/2021	27/3/2022	90	27/3/2022	\$123,76		\$0,00
9	ANGEL ZAMBRANO CHALEN	001-002-000059017	\$194,83	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$194,83		\$0,00
10	FLOR POZO LAINEZ	001-002-000059018	\$1.165,90	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$1.165,90		\$0,00
11	ANGELICA RAMIREZ TERAN	001-002-000059019	\$156,97	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$156,97		\$0,00
12	CARMEN RODRIGUEZ MONCADA	001-002-000059020	\$1.188,04	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$1.188,04		\$0,00
13	ESPERANZA CRUZ DOMINGUEZ	001-002-000059022	\$150,18	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$150,18		\$0,00
14	GRACIELA SEVERINO TOMALA	001-002-000059023	\$3.021,25	28/12/2021	28/3/2022	90	28/3/2022	\$3.021,25		\$0,00
15	ELOY RODRIGUEZ RODRIGUEZ	001-002-000059024	\$2.300,00	28/12/2021	26/2/2022	60	20/8/2021	\$1.100,00	\$1.200	\$1.200,00
16	VILMA TOMALA PRUDENTE	001-002-000059025	\$911,39	28/12/2021	26/2/2022	60	26/2/2022	\$911,39		\$0,00
17	FLAVIO TOMALA TOMALA	001-002-000059026	\$674,46	28/12/2021	26/2/2022	60	27/2/2022	\$674,46		\$0,00
18	HECTOR VALLE RIOS	001-002-000059027	\$975,53	28/12/2021	26/2/2022	60	28/2/2022	\$975,53		\$0,00
19	JUAN MEDINA	001-002-000059039	\$1.400,00	28/12/2021	26/2/2022	60	26/2/2021		\$1.400	\$1.400,00
20	JOSE MUÑOS ROSALEZ	001-002-000059040	\$5.267,44	28/12/2021	26/2/2022	60	26/2/2022	\$5.267,44		\$0,00
								FD=2600		\$2.600,00

Σ Sumatoria de los saldos del mes de diciembre con un valor total de 290

facturas y solo se muestran 20 documentos

facturados.

✓ Verificado los saldos de cada uno de los clientes

Confirmación de saldos con documentación de verificación de cada uno de los saldos. ✓

FD= Falta de documentación que sustente el faltante detectado de los saldos. ✗ Conforme a la constatación de saldo se evidencio que el Sr. Eloy Rodríguez, cuenta con un saldo a favor de \$1200, por motivo de devolución donde él no cuenta con ningún soporte de nota de crédito.

✗ Al efectuar la verificación de las ventas, el cliente Carlos medinas tiene un saldo a favor por devolución de mercadería por un valor de \$1400 porque no han registrado el ingreso de dichos bienes.

Tabla 4 Resumen de ventas año 2021

N°	MES	N° FACTURAS	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES DE SALDOS		AJUSTE
				CANCELADOS	NO CANCELADOS	
1	Enero	132	\$4.026,56	\$4.026,56		
2	Febrero	122	\$5.602,34	\$5.602,34		
3	Marzo	128	\$3.382,73	\$3.382,73		
4	Abril	127	\$2.673,67	\$2.673,67		
5	Mayo	100	\$9.704,45	\$9.704,45		
6	Junio	200	\$7.305,14	\$7.305,14		
7	Julio	198	\$1.405,10	\$1.405,10		
8	Agosto	199	\$1.566,90	\$1.566,90		
9	Septiembre	199	\$6.607,70	\$6.607,70		
10	Octubre	202	\$1.008,10	\$1.008,10		
11	Noviembre	206	\$1.009,00	\$1.009,00		

12	Diciembre	290	\$1.209,10	\$1.209,10		
Total			\$45.500,79	\$45.500,79	\$2.600,00	\$2.600,00

Nota. Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan- Per

A continuación, se describe las deficiencias encontradas:

Tabla 5 Hallazgo 1

DISTRIBUIDORA YAN- PER RESUMEN DE DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO					
<p>El departamento de Ventas da a conocer que el cliente Eloy Rodríguez una devolución venta indicando donde regreso 30 Harina DON PAN 50Kpor un valor de\$1200. Adicionalmente el costo de la mercadería vendida y entregada es del 60%. Donde se pide que aumento de inventario y el ajuste de saldo correspondiente al 31/12/2021.</p>					
<p>Mercadería por falta de ingreso (✓) Mercadería en mal estado (../.)</p>					
<p>se efectuará el acta de inventarios de acuerdo al siguiente detalle.</p>					
Descripción	Cantidad	C/U	Costo total	observación	
Harina Don Pan 50k	30	40	1200	Ajuste de mercadería	
<p>Para la constancia de lo mencionado anteriormente, las partes suscriben el presente documento</p>					
<p>_____</p>			<p>_____</p>		
<p>Jefe de ventas</p>			<p>Bodeguero</p>		

Nota: Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan- Per.

Tabla 6 Hallazgo 2

DISTRIBUIDORA YAN- PER				
RESUMEN DE DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO				
<p>El departamento de Ventas da a conocer que el cliente Carlo medina una devolución de los siguientes productos: una promoción harina Pan de Oro comprende de 30 quintales y 10 mezclas de esencias por una cantidad de \$1400 dólares. Adicionalmente el costo de la mercadería vendida y entregada es del 60%, donde se pide que se aumente en el inventario y se le realice el respectivo proceso de notas de crédito</p>				
<p>Mercadería por falta de ingreso (✓) Mercadería en mal estado ()</p>				
se efectuará el acta de inventarios de acuerdo al siguiente detalle.				
Descripción	Cantidad	C/U	Costo total	observación
Harina Don Pan 50k	30	40	1200	Duplicidad de mercadería
Mezclas de esencias	10	20	200	Duplicidad de mercadería
TOTAL			1400	
<p>Para la constancia de lo mencionado anteriormente, las partes suscriben el presente documento</p>				
_____			_____	
Jefe de ventas			Bodeguero	

Nota: Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan-Per

Se recomienda realizar los siguientes ajustes:

Tabla 7 Ajuste por devolución de mercaderías

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Venta	1200	
	Cuenta por cobrar		1200
	P/r Devolución de la mercadería que realizo el cliente Eloy Rodríguez		
	Inventario	720	
	Costo de venta		720
	P/r Aplicación de la devolución de mercadería.		
	Venta	1400	
	Cuenta por cobrar		1400

	P/r Devolución de la mercadería que realizo el cliente Carlos Medina		
	Inventario	840	
	Costo de venta		840
	P/r Aplicación de la devolución de mercadería.		

Nota. Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan- Per.

Después de haber realizado los ajustes se procede a obtener el saldo real de la cuenta ventas

Tabla 8 Ajustes de saldos

Cuenta	saldo contable 31/12/2021	Deudor	Acreedor	SALDO AJUSTADO
Ingresos				
Ventas	\$11.784.266,00	2600		\$ 11.781.666,00
Costo Y Gasto				
Costo de venta	\$9.678.680		1560	\$9.677.120
Gasto administrativo	1.167.175			1.167.175
Depreciación	\$65.605			65.605
Gastos financieros	158.626			158.626
Total costos y gasto	\$11.070.086			\$11.068.526

Nota. Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay. Fuente: Distribuidora Yan- Per

Capítulo IV Propuesta

Modelo de control interno para el departamento de ventas en la distribuidora Yan-Per, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.



**MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO
DE VENTAS**

**ELABORADO POR:
RODRIGUEZ GONZABAY
KELVIN DAVID**

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez
ÍNDICE GENERAL		

I. INTRODUCCION

II. OBJETIVOS

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL

IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

V. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

VI. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

VII. PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTA

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez
INTRODUCCION		
<p>La empresa Yan-Per es reconocida por ser una de las principales tiendas cuya actividad es la comercialización de productos comestibles y aptas para el consumo humano, ubicada en La Libertad de la provincia de Santa Elena, constantemente buscan la eficiencia de las gestiones que realizan a diario con la finalidad de mejorar sus rendimientos económicos a través de los ingresos que provienen de la venta de sus productos.</p> <p>Es indispensable la implementación de un sistema de control interno para el mejoramiento operativo de la distribuidora, con esto se optimizan los recursos que tiene Yan-Per, las gestiones de igual manera se mejoran y la toma de decisiones gerenciales y departamentales se vuelven adecuadas debido al direccionamiento del sistema de control.</p>		

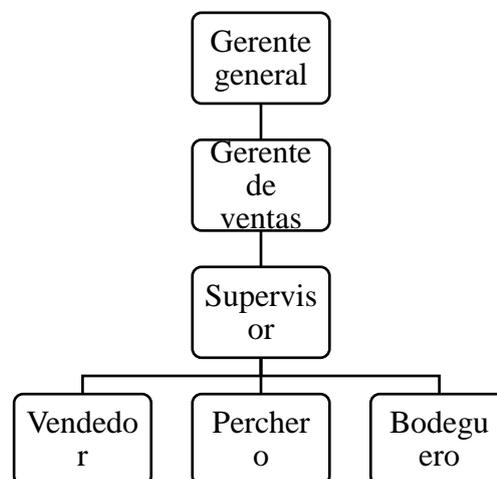
	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez
OBJETIVOS		
Objetivo general		
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un manual de procedimientos de control interno para la distribuidora Yan-Per del cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las funciones del departamento de ventas. • Definir las políticas de departamento de ventas. • Describir el organigrama del departamento de ventas. 		

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022																				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Elaborado por: Kelvin Rodríguez																				
<p>En el presente capítulo se procedió al diseño de la manera eficiente con la cual se implementa la estructura del sistema de ventas, estableciendo los respectivos rangos jerárquicos que se requieren para la planificación.</p> <p>Gráfico 2: Organigrama organizacional</p> <table border="1" data-bbox="437 1272 1393 1503"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Gerente</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Talento Humano</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Contador</td> <td>Supervisor</td> <td>Gerentes de ventas</td> <td>Asistente contable</td> </tr> </table> <p><i>Nota:</i> Elaborado por: Kelvin Rodríguez Gonzabay</p>			Gerente								Talento Humano								Contador	Supervisor	Gerentes de ventas	Asistente contable
Gerente																						
Talento Humano																						
Contador	Supervisor	Gerentes de ventas	Asistente contable																			

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

Gráfico 3: Organigrama para el departamento de ventas propuesto



Nota: Elaborado por: Kelvin Rodríguez Gonzabay cambiar

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		
<p>Las funciones que debe tener el departamento de ventas deben ser claras, específicas y de manera oportuna, es decir, que el personal del área de ventas debe ser consciente de las tareas que deben realizar para el buen funcionamiento de la empresa, con esto se garantiza su permanencia en la misma, de tal manera que fluya la responsabilidad departamental.</p> <p style="text-align: center;">Gerente de ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar las ventas, supervisar y recibir informes del personal a su cargo. 2. Solucionar problemas acordes a su responsabilidad. 3. Gestionar la mercadería de manera eficiente ante proveedores. 4. Cumplir con las metas de ventas establecidas por el gerente. 5. Presentar el respectivo informe mensual, trimestral, semestral o anual o cuando la Gerencia General lo requiera. <p style="text-align: center;">Supervisor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar las ventas de cada una de sus zonas, supervisar y recibir informes. 2. Enviar los informes al Gerente de Ventas. 3. Realizar un informe mensual para hacer el seguimiento del volumen de 		

ventas.

4. Solucionar problemas de rango medio.
5. Generar ideas y mecanismos para incrementar las ventas y/o motivar a los vendedores.
6. Acatar las órdenes e ideas de su jefe para el incremento de la productividad.
7. Supervisar a los vendedores a su cargo.
8. Hacer un seguimiento continuo del presupuesto y la comisión de cada vendedor.
9. Detectar fallas o descubrir vendedores sobresalientes (estrellas).

Vendedor

1. Establecer un vínculo entre el cliente y la empresa.
2. Contribuir a la solución de problemas departamental.
3. Administrar los recursos asignados.
4. Integrarse a las actividades de la empresa que representa.

Perchero

1. Mantener productos en los stands asignados.
2. Revisar constantemente los productos.
3. Solicitar en caso de escases de producto.
4. Determinar y preparar informe de productos caducados o por caducar.
5. Gestionar productos en bodega.

Bodeguero

1. Mantener productos en buen estado.
2. Revisar constantemente los productos.
3. Solicitar en caso de escases de producto.
4. Determinar y preparar informe de productos caducados o por caducar.
5. Preparar y presentar informes de los ingresos y salidas de productos de bodega.
6. Aplicar métodos de valoración del inventario.

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez

POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

Las políticas para el manejo eficiente de los recursos que involucra el departamento de ventas deben ser las adecuadas, direccionadas a los cumplimientos de los objetivos institucionales y del departamento de ventas, por tal motivo, se debe gestionar las ventas y el stock de mercaderías de manera oportuna, en caso de suceder imprevistos, tomar las decisiones correctas para solucionar los problemas que puedan traer consigo.

Para ello se establecen los siguientes procedimientos que deben cumplir el personal del departamento de ventas:

1. Revisión continua o perpetua del stock
2. Revisión periódica del inventario.
3. Sustitución de ventas.
4. Toma de decisiones ante inconvenientes en el área asignada.
5. Mantener informado a sus jefes inmediatos de los acontecimientos presentados mientras se realizan las actividades encomendadas.
6. Realizar informes correspondientes a sus actividades.

Controles:

Para la eficiente administración de los recursos, se deben aplicar los siguientes controles:

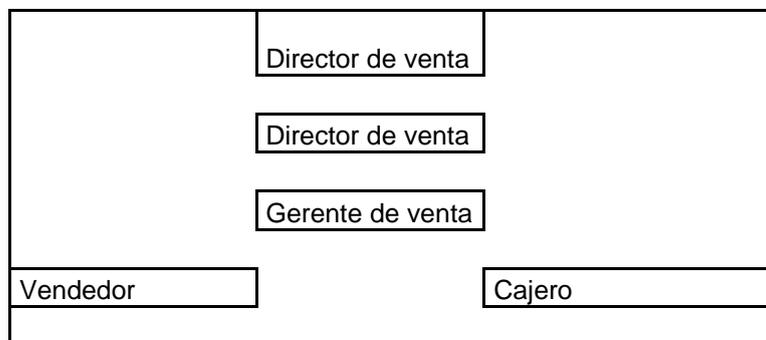
1. Presentar con firma, fecha y hora los informes a los jefes inmediatos.
2. Revisar constantemente el uso del sistema informático.
3. Conciliar tomas físicas con existencias en el sistema.
4. Mantener los archivos donde correspondan durante al menos 2 años anteriores.

	Modelo de control interno para el departamento de ventas	Fecha de Emisión 2022
		Elaborado por: Kelvin Rodríguez

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTA

En el presente capítulo se procedió al diseño de la manera eficiente con la cual se implementa el procedimiento al departamento de venta, estableciendo los respectivos rangos jerárquicos que se requieren para la planificación.

Gráfico 2: Organigrama organizacional



Nota: Elaborado por: Kelvin Rodríguez Gonzabay

Conclusiones

Los problemas con el control interno del departamento de ventas han ocasionado que el proceso contable no sea eficiente, debido a que el personal no cumple con las funciones adecuadas asignadas por el jefe inmediato, por tal motivo, se vuelve un poco complicado realizar los respectivos registros de las actividades en la contabilidad de manera oportuna

La aplicación de entrevistas dirigida al gerente y al jefe de venta permitieron conocer la situación actual de la empresa en el departamento de ventas donde se visualizó las irregularidades en el tratamiento contable de la cuenta de estudio.

Por consiguiente, las decisiones gerenciales no puedan ser tomadas de manera eficiente, se establecen parámetros y estrategias de mejoría, pero al momento de aplicarlas no dan los resultados planificados, existen varios factores que impiden realizar una buena gestión gerencial, la más importante es que no existen manuales de procedimientos de riesgos y departamental (área de ventas) para el correcto manejo de las operaciones internas.

Por otra parte, estas falencias en los controles internos han ocasionado problemas en el crecimiento económico, ya que no se pueden aplicar estrategias que permitan un aumento de las ventas, quedan como planificación y se ejecutan de manera parcial o no se ejecutan en su totalidad.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Distribuidora Yan-Per que se establezca y se apliquen manuales de controles internos tanto de manera institucional como para el departamento de ventas, con esto se logra una mejora en los procesos operativos, maximizan los recursos y se disminuyen costos y gastos, permitiendo un mejor registro en los libros contables.

Por otra parte, con un eficiente control interno del departamento de ventas se mejora la toma de decisiones, llegando a la efectividad en establecimiento y aplicación de estrategias, de esta manera se vinculan las relaciones de la gerencia con el departamento de ventas y mejorar las operaciones que involucra esta área.

Para el incremento de ingresos provenientes de la transferencia de bienes brindados por Yan-Per se recomienda trabajar de manera conjunta con la gerencia, comunicando cada falencia existente, de esta manera se puede planificar y emplear tácticas que permitan un incremento de clientes y conseguir alianzas con o tras instituciones de la provincia.

Referencias

- Acosta, M. (24 de Enero de 2020). <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema,aplicable%20independientemente%20del%20tama%C3%B1o%20o>
- Actualícese. (23 de Julio de 2021). <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Ayala, M. (4 de Septiembre de 2020). <https://www.lifeder.com/disenio-de-investigacion/>
- Ayensa Espaza, A. M. (2017). *Operaciones Administrativas de Compraventa* (Primera Edición ed.). Madrid-España: Ediciones Paraninfo S.A. https://books.google.com.ec/books?id=iAMoDwAAQBAJ&pg=PA9&dq=ciclo+de+ventas+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjfg6rq6_f6AhWCQjABHSFoAnMQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=ciclo%20de%20ventas%202017&f=false
- Castillo Pérez, L. L. (2018). *Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de innovación urbana Eirl, Chiclayo 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5191/Castillo%20P%c3%a9rez%20Lucero%20Lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comendeiro Borrego, H. (2021). El efecto del control interno en la productividad en ventas de las empresas de Nuevo León que cotizan en la Bolsa Mexicana de valores. *Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión*

comercial de innovación urbana Eirl, Chiclayo 2018. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterre, Nuevo León, México.

Da Silva, D. (7 de Junio de 2022). <https://www.zendesk.com.mx/blog/ventas/>

Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Control Interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. https://books.google.com.ec/books?id=-3tGEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false

Gómez, G. (11 de Mayo de 2021). <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Gordón Gangotena, S. D. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para el área de ventas en la empresa compañía limitada de inversiones bajo el método COSO III.* Universidad Central del Ecuador, D.M. Quito, Pichincha, Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10178/1/T-UCE-0003-CA109-2016.pdf>

Inquiltupa Calvo, J. (29 de Enero de 2020). *Khipu*. <https://blog.khipu.edu.pe/contabilidad/2020/01/29/la-importancia-de-las-ventas-en-la-empresa/>

Internal Control Integrated Framework COSO II. (2013). *COSO II*.

Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Jaramillo Calle, M. E., & Salazar Salazar, L. M. (2015). *Análisis del control interno del área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales dedicados al expendio de productos de primera necesidad del cantón La Troncal durante el periodo 2013-2015.* Universidad Estatal de Milagro,

Milagro, Guayas, Ecuador.

[https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2686/AN%
%c3%81LISIS%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DEL%20%
%c3%81REA%20DE%20VENTAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20L
A%20RENTABILIDAD%20DE%20LOS%20COMERCIALES%20DEDIC
ADOS%20AL%20EXPENDIO.pdf?sequence](https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2686/AN%c3%81LISIS%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DEL%20%c3%81REA%20DE%20VENTAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LOS%20COMERCIALES%20DEDICADOS%20AL%20EXPENDIO.pdf?sequence)

Lara, G., & Pérez, L. (Julio de 2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista Maya*, 2(2), 47. <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>

Larreatigue Cera, M. S., & Tume Sampi, I. M. (2021). *El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

Manosalvas Gómez, L. R., Cartagena Herrera, M. E., & Baque Villanueva, L. K. (Junio de 2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Edición especial(37)*, 17. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Muñoz Bravo, A. M. (2020). *Control interno contable al ciclo de ventas y la rentabilidad en la compañía ferretera JIMENEZCORP del cantón Guayaquil, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Santa Elena, Ecuador.

Norma Internacional de Auditoría 315. (2013). Ecuador. <https://www.icjce.es/adjuntos/niaes-315.pdf>

- Obando Muñóz, M. L., & Parhuay Callo, N. E. (2018). *Control interno en el área de ventas y la rentabilidad de la empresa MEDISCIENCE S.A.C periodo 2016-2017*. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4302/OBAND O%20MU%c3%91OZ%20parhuay%20callo%20contabilidad%20titulo%20porf%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4302/OBAND%20O%20MU%c3%91OZ%20parhuay%20callo%20contabilidad%20titulo%20porf%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas, su aplicacion y efectividad* (1era. ed.). Ciudad de México, México.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno+en+las+empresas&ots=BLXvPAAxj1&sig=_gkKdnGMeWc_xAenOYC3RLtL0J8#v=onepage&q=control%20interno%20en%20las%20empresas&f=false
- Pilaloo Acosta, L. P., & Orrala Alarcón, B. G. (2016). *CONTROL INTERNO AL AREA DE VENTAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN BORLETI SA*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Pinargote Merchán, L. S. (2015). *Control interno y su incidencia en el departamento de ventas en la Distribuidora Villavicencio CIA. LTDA*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/217/1/UNESUM-ECU-AUDI-2014-59.pdf>
- Plan Nacional para el Buen Vivir. (2021). Ecuador.
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

- Ramos Calle, M. (2015). Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la Ciudad de Loja. *Gestión de riesgos laborales en la Fábrica de dovelas del proyecto hidroeléctrico coca codo sinclair: Manual de seguridad*. Universidad Nacional de Loja, Loja - Ecuador.
- Rojas Salvatierra, W. A., Bernal Álava, Á. F., & Chiriboga Mendoza, F. R. (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, Manta, Manabí, Ecuador.
- SALESFORCE LATINOAMÉRICA. (15 de Junio de 2021). *SALESFORCE*. Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/06/departamento-de-ventas-cuales-son-sus-funciones.html>
- Sarabia Ramírez, C. (2014). Gestión de riesgos laborales en la Fábrica de dovelas del proyecto hidroeléctrico coca codo sinclair: Manual de seguridad. *Gestión de riesgos laborales en la Fábrica de dovelas del proyecto hidroeléctrico coca codo sinclair: Manual de seguridad*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.
- Serrano, J. E. (2014). *Procesos de ventas* (Ediciones Paraninfo S.A ed.). Madrid-España: COPYRIGHT.
https://books.google.com.ec/books?id=VtrECgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ciclo+de+ventas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ciclo%20de%20ventas&f=false
- Suárez, M. (5 de Octubre de 2022). *guiadelempresario*.
<https://guiadelempresario.com/ventas/departamento-de-ventas/>

Velásquez Esquivel, G. K., Palacios Gómez, S. I., & Espinoza Barrionuevo, Y. E.

(2018). *El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas*

ferreteras S.C. R.Ltda de la ciudad de Huánuco. Universidad Nacional

"Hermilio Valdizán", Huánuco, Perú.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3916/TCO>

[%2001051V35.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3916/TCO%2001051V35.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villacampa, F. (27 de Junio de 2022). *ActiveCampaign*.

<https://www.activecampaign.com/es/blog/sistema-de-ventas>

Yirda, A. (25 de Enero de 2021). <https://conceptodefinicion.de/venta/>

Apéndice 1 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Sistema de control interno de para el departamento de ventas en la distribuidora YAN - PER del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021.</p>	<p>¿De qué manera un sistema de control interno en el departamento de ventas mejorará los procesos en la distribuidora Yan-Per de La Libertad provincia de Santa Elena, año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p>	<p>El sistema de control interno del departamento de ventas influye de manera significativa para minimizar los riesgos de los objetivos del departamento de ventas y la toma de decisiones en la distribuidora Yan-Per de La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021.</p>	<p>Sistema de Control Interno del departamento de ventas</p>	<p>Control interno</p>	<p>Definición</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva, bibliográfica.</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Métodos de investigación Inductivo y deductivo</p> <p>Instrumento de investigación: Entrevista y CECI.</p>
		<p>Importancia</p>					
		<p>Control interno contable</p>					
		<p>Ambiente de control</p>					
		<p>Evaluación de riesgos</p>					
		<p>Actividad de control</p>					
		<p>Departamento de ventas</p>			<p>Información y comunicación</p>		
					<p>Supervisión y seguimiento</p>		
					<p>Definición</p>		
					<p>Importancia</p>		
<p>Ciclo de ventas</p>							
<p>Sistema de ventas</p>							

Apéndice 2 Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2022								2023				
		NOV				DIC				ENE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
N	o	0	1	2	28N	05-	1	1	2	0	0	1	2	FEC HA
.	Actividades planificadas	7-	4-	1-	OV-	09	2-	9-	6-	2-	9-	6-	3-	
		1	1	2	02D	09	1	2	3	0	1	2	2	
		1	8	5	IC		6	3	0	6	3	0	7	
1	Introducción	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial		X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología						X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión									X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones												X	
6	Resumen												X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor												X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													Hast a el viern es 03 de febre ro del 2023

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Ing. Germán Mosquera Soriano Msc

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: Kelvin David Rodríguez Gonzabay

Apéndice 3 Entrevista

		<p>Universidad Estatal Península de Santa Elena</p>
		<p>Facultad de Ciencias Administrativas</p>
		<p>Carrera de Contabilidad y Auditoría</p>
<p>Trabajo de titulación: "Sistema de control interno para el departamento de ventas de la Distribuidora Yan-Per del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021"</p>		
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA GERENTE DE LA DISTRIBUIDORA YAN-PER</p>		
<p>Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la distribuidora Yan-Per con relación a los diferentes procedimientos que realizan dentro de la organización para el logro de objetivos.</p>		
No	Preguntas	
1	<p>¿Cuál es su percepción sobre el departamento de ventas en base a los procesos que manejan?</p>	
2	<p>¿En el presupuesto de ventas que parámetros se analizan en la empresa Yan-Per?</p>	
3	<p>¿Cómo usted cree que se podría reforzar y mejorar el proceso de ventas en la empresa Yan- Per?</p>	
4	<p>¿Cómo usted controla los reportes de las ventas con base a las devoluciones?</p>	
5	<p>¿Cree usted que las metas y objetivos de la empresa se han alcanzado?</p>	
6	<p>¿Cómo se maneja la distribuidora un pronóstico de ventas para el control de los inventarios?</p>	
<p><i>¡Gracias por su colaboración!</i></p>		

Nota: Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay

		Universidad Estatal Península de Santa Elena
		Facultad de Ciencias Administrativas
		Carrera de Contabilidad y Auditoría
<p>Trabajo de titulación: "Sistema de control interno para el departamento de ventas de la Distribuidora Yan-Per del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021"</p>		
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA JEFE DE VENTA DE LA DISTRIBUIDORA YAN-PER</p>		
<p>Objetivo: Diagnosticar la situación actual que se presenta en la distribuidora Yan-Per con relación a los diferentes procedimientos que se realizan dentro de la organización para el logro de objetivos e incremento de las ventas.</p>		
No	Preguntas	
1	¿De acuerdo al proceso de ventas usted como registra los pedidos de los clientes acorde al pedido del mismo?	
2	¿La empresa cuenta con algún monto de venta por cada vendedor?	
3	¿Usted de qué manera elabora un informe de recepción respecto a las mercaderías devueltas?	
4	¿Después del proceso de facturación de venta, que documento se deja evidencia al cliente en cuanto a la recepción de mercadería?	
5	¿Cree usted que es necesario el control o monitoreo de las ventas en la empresa?	
6	¿Qué política o procedimiento se utiliza para el desempeño de las actividades en el departamento?	
<p><i>¡Gracias por su colaboración!</i></p>		

Apéndice 4 Cuestionario de evaluación de control interno CECI

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO – CECI						
Empresa:	Distribuidora Yan-Per					
Área Auditada:	Ventas					
Elaborado por:	Kelvin David Rodríguez Gonzabay				SI=1; NO=0	
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACION	OBSERVACIONES
	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A		
1	¿La empresa cuenta con políticas de procedimientos internos sobre el control del departamento de ventas?		X		0	No cuenta con políticas de control.
2	¿Los colaboradores tienen conocimiento sobre las políticas de procedimientos para el departamento de ventas?		X		0	No tienen conocimiento.
3	¿Se cuenta con métodos para el registro de las ventas?	X			1	
4	¿El personal es el idóneo para ejercer funciones relacionadas a las ventas?	X			1	
5	¿Existe un manual para el registro de las ventas?		X		0	No existe manual.
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	¿Se cuenta con un manual de procedimientos ante la presencia de riesgos en el departamento de ventas?		X		0	No existe manual de riesgos.
2	¿Se aplica el manual de prevención de riesgos departamental?		X		0	No se aplica.

3	¿Se realizan evaluaciones para determinar errores en el procedimiento de registro de las ventas?		X		0	No se realizan evaluaciones.
4	¿Se realizan planificaciones de minimización de errores en el registro de ventas?		X		0	No existen planificaciones.
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Existe una persona encargada del registro de las ventas?	X			1	
2	¿Se elaboran informes mensuales de ingresos por ventas?	X			1	
3	¿Se aplica estrategias para mejorar las ventas?	X			1	
4	¿Se usan herramientas tecnológicas (redes sociales) para aumentar las ventas?		X		0	No se usan redes sociales.
5	¿Se realizan evaluaciones al personal de ventas?		X		0	No realizan evaluaciones.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	¿Se informa al jefe inmediato sobre los ingresos diarios por las ventas?		X		0	No se informa de manera inmediata.
2	¿Se comunica al jefe de ventas de manera inmediata en caso de existir inconsistencias en las ventas?	X			1	
3	¿Se lleva un control de la información que brindan los vendedores?	X			1	
4	¿El jefe del departamento contable, tiene conocimiento sobre las actividades que se efectúan en el departamento de ventas?		X		0	El contador no se involucra con el departamento de ventas.
5	¿Se comunica al gerente sobre las actividades del departamento de ventas?		X		0	El gerente no se involucra con las ventas.

		SUPERVISIÓN Y MONITOREO																					
1	¿Se realizan supervisiones al personal del departamento de ventas?	X				1																	
2	¿Se monitorea el procedimiento del registro de las ventas?	X				1																	
3	En caso de existir inconsistencia en el registro de las ventas ¿se determinan responsables?	X				1																	
4	En caso de existir errores en las ventas ¿se realizan los respectivos ajustes contables?	X				1																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15%-50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	BAJO	MEDIO	ALTO	NIVEL DE CONFIANZA			CALIFICACIÓN TOTAL			11			
NIVEL DE RIESGO																							
ALTO	MEDIO	BAJO																					
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																					
BAJO	MEDIO	ALTO																					
NIVEL DE CONFIANZA																							
		PONDERACIÓN TOTAL			23																		
		CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL			48%																		
<p>Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario de evaluación del control interno CECI es del 48%, esto significa que se tiene un nivel de riesgo alto con una confianza baja, indicando que el control interno que se tiene en el departamento de ventas es deficiente, por el cuál la aplicación de estrategias es de vital importancia para mejorar estos índices.</p>																							

Nota: Elaborado por Kelvin David Rodríguez Gonzabay

Apéndice 5 Carta Aval

Santa Elena, 13 de diciembre del 2022

Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
**Directora de Carrera DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORIA**
En su despacho. –

De mi consideración;

En primer lugar, le deseo éxitos en las funciones que acertadamente realiza y a la vez me permito informarle lo siguiente:

En respuesta de oficio **CYA-MFA-346** de fecha 13 de diciembre del 2022, indica que se encuentra en proceso de titulación para desarrollar trabajo de Integración Curricular denominado “Sistema de Control interno para el departamento de ventas en la distribuidora YAN-PER, del cantón La Libertad, correspondiente al año 2021 solicitando un **AVAL** para dicho trabajo de investigación, donde la distribuidora acepta su petición.

Particular que comunico a usted para fines consiguientes.

Cordialmente,



Ing. Yáñez Calderón Jaime Damián
GERENTE GENERAL

Barrio Rocafuerte; Av. s/n y calle 24 Esquina
La libertad – Ecuador



Apéndice 6 *Evidencia de entrevista*



Apéndice 7 Ficha de Control de Tutorías de Trabajos de titulación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN

Facultad:		Ciencias Administrativas					
Carrera:		Contabilidad y Auditoría					
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:		Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc					
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
5/10/2022	15:00	16:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Introducción	Excelente	TITULACIÓN
6/11/2022	16:00	17:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Planteamiento del problema	Excelente	
7/12/2022	17:00	18:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Metodología	Muy Buena	
8/1/2023	18:00	19:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Diseño de recolección de datos	Excelente	
19/1/2022	13:00	15:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Entrevista	Excelente	
10/10/2022	13:00	15:00	Kelvin Rodríguez	8.2	Conclusiones y recomendaciones	Muy buena	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:			Ninguna				

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 8 Ruc de la Empresa

Consulta de RUC

RUC

0912721933001

Razón social

YANEZ CALDERON JAIME DAMIAN

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
PERSONA NATURAL	OTROS	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
01/06/1999	27/08/2021	31/03/2004	03/05/2006
Agente de retención			
SI			

Apéndice 7 CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 7 de febrero 2023

CERTIFICADO ANTIPLAGIO No. 006**TUTOR -2023**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “ **Sistema De Control Interno Para El Departamento De Ventas En La Distribuidora Yan-Per, Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2021**”, elaborado por el estudiante **Kelvin David Rodríguez Gonzabay**, de la Carrera Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 4 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'German Mosquera Soriano'.

Atentamente,

Ing. German Mosquera Soriano MSc.

CI.: 0913711123

DOCENTE TUTOR