



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“MANUAL DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y
COBRANZAS PARA PROLADO S.A.”

AUTORES:

RONALD FRANCISCO FERNÁNDEZ PAREDES

MARÍA JOSÉ LA TORRE ROSERO

TUTOR DE TESIS:

ING. OMAR MEJÍA FLORES, MTF

GUAYAQUIL, ENERO 2018



Ficha Repositorio Ciencia y Tecnología		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: “MANUAL DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA PROLADO S.A.”		
AUTORES: Ronald Francisco Fernández Paredes María José La Torre Rosero	TUTOR: Ing. Omar Mejía Flores MTF	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2018	N° DE PÁG: 81	
ÁREA TEMÁTICA: Finanzas, Contable		
PALABRAS CLAVES: Control Interno, Crédito, técnicas, procedimientos, riesgos, políticas de crédito, políticas de pago		
RESUMEN: A nivel mundial la seguridad no solo le compete ya a los estados, o al sector público sino también al sector privado, en este último se ha venido incrementando el número de empresas o instituciones que prestan sus servicios de forma particular pues resulta muy atractivo, estas empresas se especializan en seguridad, en manejo de operaciones y logística, esto debido a que sus principales ejecutivos suelen ser ex-miembros de las fuerzas armadas, pero a nivel administrativos y financiero estos suelen tener muchas falencias, puesto que estas personas manejan estas áreas de manera empírica, o buscan personas de tiempo parcial para que manejen sus cuentas y finanzas, las mismas que no se encuentran comprometidas con las instituciones de seguridad. En el Ecuador, por los diferentes factores socio económicos las empresas privadas no escatiman en seguridad mucho más sí en gran porcentaje de ella depende que sus activos estén seguros o los mismo lleguen a su destino final o garanticen los activos de sus instituciones, esto obviamente se genera por los problemas sociales que enfrenta la seguridad pública y no alcanza para cubrir todos los requerimientos de la sociedad.		
N° DE REGISTRO (en base de datos):		CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Ronald Francisco Fernández Paredes María José La Torre Rosero	Teléfonos: 0981138821 0989734910	Mail: rocelprint@hotmail.com majitomabi_19@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Secretaría de la Facultad	
	Teléfono: 042206950 042596830	
	Mail: fca.infocomputo@ug.edu.ec	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado Ing. Omar Mejía Flores, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Ronald Francisco Fernández Paredes, con C.I. N°.0927258053 Y María José La Torre Rosero con C.I. N°.0927166363, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“Manual Del Control Interno Al Área De Crédito Y Cobranzas Para Prolado S.A.”** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio Plagiarism quedando el 9% de coincidencia.



Date: sábado, febrero 03, 2018
 Statistics: 200 words Plagiarized / 2133 Total words
 Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Capítulo i. El Problema **Planteamiento Del Problema** A nivel mundial la seguridad no solo le compete ya a los estados, o al sector público sino también al sector privado, incrementándose **el número de empresas** o establecimientos que brindan sus servicios de forma particular, se especializan en seguridad, en manejo de logística, debido a que sus principales ejecutivos suelen ser ex-miembros de las fuerzas armadas, pero a nivel administrativos y financiero estos suelen tener muchas falencias, puesto que estas personas manejan estas áreas de manera empírica, o buscan personas de tiempo parcial para que asesoren el área contable y financiera, las mismas **que no se** encuentran comprometidas con **los establecimientos de** seguridad.

En el Ecuador, por los diferentes factores socio económicos las empresas privadas no escatiman en seguridad mucho más sí en gran porcentaje de ella depende que sus productos lleguen a su destino final o garanticen los activos de sus instituciones, esto obviamente se genera por los problemas sociales que enfrenta la seguridad pública **y no es posible** cubrir todos los requerimientos de la sociedad.

Ing. Omar Mejía Flores MTF

Tutor de Tesis



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“MANUAL DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA PROLADO S.A.”** del estudiante RONALD FRANCISCO FERNÁNDEZ PAREDES Y MARÍA JOSÉ LA TORRE ROSERO, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

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

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

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

ING. OMAR MEJÍA FLORES MTF

Tutor de Tesis



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



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

Yo, **RONALD FRANCISCO FERNÁNDEZ PAREDES** con c.c. # 0927258053 y **MARÍA JOSÉ LA TORRE ROSERO** con c.c. # 0927166363, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**MANUAL DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA PROLADO S.A.**” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

RONALD FRANCISCO FERNÁNDEZ PAREDES
C.I. 0927258053

MARÍA JOSÉ LA TORRE ROSERO
C.I. 0927166363

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

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi querida madre, Elba Paredes por darme la vida, quererme sin condiciones y apoyarme siempre en los momentos difíciles de la vida siendo ella mi amiga, hermana, compañera demostrándome lo que es el significado de una madre.

A mis hermanos por aconsejarme y apoyarme en todos los aspectos de la vida.

A mis amigos que han sabido estar ahí cuando he necesitado escuchar diversos criterios para mi formación como persona y profesional.

A mi futura hija si DIOS le permite nacer y estar conmigo.

Ronald Francisco Fernández Paredes

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Roberto y María Luisa, por darme la vida, quererme sin condiciones y apoyarme siempre, ustedes que fomentaron mis estudios para mi futuro, todo esto se los debo los amo.

Mi hijo Bruno, por ser mi pilar fundamental y motivación para culminar mi carrera.

Mis hermanos y sobrinos, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

María José La Torre Rosero

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecer a Dios por darme la vida y estar aquí presente exponiendo mis logros.

A todos los entes educativos del país y en especial a la Universidad de Guayaquil por haberme ayudado a formar como profesional, incluyendo a los docentes-tutor por su tiempo, apoyo u otros aportes para mi formación.

Son muchas las personas que han estado ayudándome de forma directa e indirectamente para mi formación profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en todos los momentos de mi vida.

Ronald Francisco Fernández Paredes

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A la Universidad Estatal De Guayaquil por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

De igual manera agradecer a mi tutor de tesis de investigación Ing. Omar Mejía, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en todos los momentos de mi vida.

Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

María José La Torre Rosero



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



Manual Del Control Interno Al Área De Crédito Y Cobranzas Para
Prolado S.A.

Autores:

Ronald Francisco Fernández Paredes

Y

María José La Torre Rosero

Tutor:

Ing. Omar Mejía Flores.MTF

Resumen

En el mundo tanto como en Ecuador las empresas que ofrecen servicios de seguridad de diferente tipo a empresas de importación, exportación y en general, año a año se han venido incrementando, por este motivo algunos sin controles otorgan créditos que le permiten mantener a sus clientes cautivos, sin considerar las repercusiones que le acarrearán a sus cuentas por cobrar en el futuro, creando malas prácticas empresariales. Por ello es necesario generar políticas y procedimientos claros que les permitan a las empresas de bienes y servicios ofrecer créditos en ellos con las seguridades debidas para su pronta recuperación y evitar futuros problemas de morosidad e incluso legales sin contar con los problemas de liquidez que le puede generar a la empresa. Con el objetivo de cumplir con las necesidades de Prolado S.A. se propone la creación de manuales, políticas y procedimientos para otorgar y recuperar los créditos.

Palabras Claves: Control Interno, Crédito, técnicas, procedimientos, riesgos, políticas de crédito, políticas de pago



UNIVERSITY OF GUAYAQUIL
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
SCHOOL OF AUTHORIZED PUBLIC ACCOUNTING



Manual Del Control Interno Al Área De Crédito Y Cobranzas Para
Prolado S.A.

Authors:

Ronald Francisco Fernández Paredes
y
María José La Torre Rosero

Tutor:

Ing. Omar Mejía Flores MTF

Abstract

In the world as well as in Ecuador, the companies that offer security services of different types of import companies, exports and in general, year and year have increased, for this reason, some can grant credits that allow them to keep their clients captive, without considering the repercussions that they bring to their accounts receivable in the future, creating bad business practices. Therefore, it is necessary to generate clear policies and procedures that allow the companies of goods and services to offer them in their place with the weak securities for their prompt recovery and to avoid future delinquency and even legal problems without having the liquidity problems that may arise. generate the company. In order to meet the needs of Prolado S.A. it is proposed the creation of manuals, policies and procedures to grant and recover the credits

Keywords: Internal Control, Credit, techniques, procedures, risks, credit policies, payment policies

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Tabla de Contenidos	xi
Lista de tablas.....	xiv
Lista de figuras	xv
Introducción	1
Capítulo i. El Problema	3
Planteamiento Del Problema.....	3
Formulación y Sistematización del Problema.....	4
Formulación del problema.	4
Sistematización del problema.	4
Justificación de la Investigación	5
Justificación Teórica.	5
Justificación Metodológica.	5
Justificación Práctica.....	6
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General.	6
Objetivo Específico.....	6
Hipótesis.....	7
Variable Independiente.	7

Variable Dependiente.....	7
Operacionalización de Variables.....	8
Capítulo ii. Marco Referencial.....	9
Antecedentes de la Investigación	9
Marco teórico	10
Marco conceptual.....	18
Marco Contextual.....	20
Marco Legal	23
Capítulo iii. Marco Metodológico	28
Diseño de la Investigación.	28
Enfoque cualitativo.	28
Tipo de la Investigación	28
Investigación Documental.....	28
Observación de campo	29
Método de Investigación.....	29
Método Inductivo	29
Técnicas de Investigación	29
Entrevista.....	30
Encuesta.	30
Cuestionario.	30
Población y muestra	31
Capítulo IV. Propuesta	46
Justificación Investigación	46

Objetivos	46
Objetivo General	46
Objetivo Específico	47
Procedimientos.....	47
Políticas de crédito.....	57
Políticas de cobranza.....	58
Condiciones para asignar de crédito.....	61
Conclusiones	62
Recomendaciones	63

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	8
Tabla 2: <i>Área geográfica de Prolado S.A</i>	21
Tabla 3. <i>Población Empresa Prolado S.A.</i>	31
Tabla 4. <i>Muestra empresa Prolado S.A.</i>	32
Tabla 5. <i>Pregunta 1</i>	33
Tabla 6. <i>Pregunta 2</i>	34
Tabla 7. <i>Pregunta 3</i>	35
Tabla 8. <i>Pregunta 4</i>	36
Tabla 9. <i>Pregunta 5</i>	37
Tabla 10. <i>Pregunta 6</i>	38
Tabla 11. <i>Pregunta 7</i>	39
Tabla 12. <i>Pregunta 8</i>	40
Tabla 13. <i>Pregunta 9</i>	41
Tabla 14. <i>Pregunta 10</i>	42
Tabla 15. <i>Pregunta 11</i>	43
Tabla 16. <i>Pregunta 12</i>	44
Tabla 17. <i>Pregunta 13</i>	45

Lista de figuras

<i>Figura 1</i> ubicación geográfica donde se de la empresa Prolado S.A.....	21
<i>Figura 2</i> Pregunta 2	34
<i>Figura 3.</i> Pregunta 3	35
<i>Figura 4.</i> Pregunta 7	39
<i>Figura 5.</i> Pregunta 8	40
<i>Figura 6.</i> Pregunta 10	42
<i>Figura 7.</i> Pregunta 12	44
<i>Figura 8.</i> Pregunta 13	45
<i>Figura 9.</i> Propuesta del organigrama departamento de crédito y cobranza.....	48
<i>Figura 10.</i> Propuesta de Organigrama Estructural de la empresa Prolado S.A.....	50
<i>Figura 11.</i> Políticas de Crédito de Prolado S.A.....	57

Introducción

El principal objetivo de las empresas es garantizar sus activos tangibles e intangibles entre ellos las cuentas por cobrar basados en los créditos que se otorgan a los clientes y los plazos en que se deben recuperar los mismos. Hay que considerar que cuentas por cobrar son activos que para las empresas son beneficios a futuro, las mismas que tienen como objetivo darle facilidades a los clientes y de esta manera tenerlos cautivos.

En el presente trabajo se ha distribuido en capítulos los cuales permiten demostrar la importancia del manejo de las cuentas por cobrar a través de un manual de procesos y políticas para un correcto manejo de las cuentas por cobrar.

En el Capítulo I se desarrolla la problemática de las empresas dedicadas a brindar un servicio de seguridad, y la preocupación de las mismas por aspectos administrativos logísticos y de venta pero no de la importancia de sus activos que le generan liquidez como las cuentas por cobrar o del área encargada de otorgar los créditos en base a políticas y procedimientos, como es el caso de la empresa Prolado S.A.

En el Capítulo II identificamos las teorías definiciones y conceptos que rodean al entorno del área de créditos y cobranzas, determinar los estudios relacionados con el presente trabajo, la ubicación y característica de la empresa que se analizará, y las leyes normas y regulaciones que se encuentran relacionadas con las cuentas por cobrar.

En el Capítulo III Se determinó la metodología que se utilizó para el levantamiento de la información tanto al método empleado, el modo de recolección de la información, además se definió la población y la muestra de la empresa Prolado S.A., se desarrolló un cuestionario el mismo que fue será analizado pregunta a pregunta para determinar si la empresa cuenta o no con un manual de procesos y políticas para el área de créditos y cobranzas y si estarían dispuestos sus empleados a poner en práctica el mismo.

Finalmente en el capítulo IV se elaboró la propuesta del manual de funciones y procesos de acuerdo al levantamiento de la información. Se desarrolló el manual de procedimientos y políticas para el área de créditos y cobranzas para la empresa Prolado S.A., finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo i. El Problema

Planteamiento Del Problema

A nivel mundial la seguridad no solo le compete ya a los estados, o al sector público sino también al sector privado, incrementándose el número de empresas o instituciones que prestan sus servicios de forma particular, estas empresas se especializan en seguridad, en manejo de operaciones y logística, esto debido a que sus principales ejecutivos suelen ser ex-miembros de las fuerzas armadas, pero a nivel administrativo y financiero estos suelen tener muchas falencias, puesto que estas personas manejan estas áreas de manera empírica, o buscan personas de tiempo parcial para que asesoren el área contable y financiera, las mismas que no se encuentran comprometidas con las instituciones de seguridad.

En el Ecuador, por los diferentes factores socio económicos las empresas privadas no escatiman en seguridad mucho más sí en gran porcentaje de ella depende que sus bienes y servicios lleguen a su destino final o garanticen los activos de sus instituciones, esto obviamente se genera por los problemas sociales que enfrenta la seguridad pública y no alcanza para cubrir todos los requerimientos de la sociedad. Por lo antes mencionado en el país se han creado muchas empresas que brindan servicios de seguridad, estas requieren personal capacitado en el área administrativa y contable que maneje al personal, la nómina, manejos contables y financieros, además del área de créditos y cobranzas, que les permita una correcta toma de decisiones además de conocer la realidad de la salud económica de su empresa.

Considerando que las empresas en lo administrativo y específicamente en lo contable estas basan en su salud financiera y económica conocemos que una empresa se debe a los ingresos y gastos, y a su vez estos en el tiempo reflejen su situación económica que le permite la toma de decisiones, la planificación y proyección de sus futuros gastos e ingresos.

La empresa de seguridad PROLADO S.A. empresa de seguridad que se encuentra trabajando en el área de la exportación e importación de bienes, para los cuales brinda seguridad en el traslado de contenedores, garantizando la cadena de seguridad de los mismos, la empresa con varios años en esta actividad aun maneja sus ingresos y gastos de manera empírica, lo que utiliza como herramienta electrónica es Microsoft Excel, a través de este programa registra todas las transacciones contables, económicas, las misma que se complica al momento de querer estados financieros, para conocer la salud económica y tomar las decisiones o reajustes necesarios para mejorar o implementar acciones correctivas. Además con frecuencia estas empresas trabajan con créditos directos por servicios, sin considerar un orden de pago o las garantías necesarias para que cumplan los clientes con sus obligaciones por lo cual es necesario tener algunos aspectos en cuenta tales como, el sistema contable adecuado, el personal capacitado para el mismo, información contable y financiera actualizada para una correcta toma de decisiones, además de conocer exactamente la cartera de cuentas por cobrar activo indispensable para cubrir sus obligaciones con su personal de seguridad y administrativo.

Formulación y Sistematización del Problema

Formulación del problema.

¿Cómo influyen un manual de créditos y cobranzas apropiado en la asignación y recuperación de créditos en las empresas de seguridad?

Sistematización del problema.

- a. ¿Cuáles son los procesos y funciones que se debe tener departamento de contabilidad y financiero de una empresa de seguridad?
- b. ¿Cómo se maneja el departamento de contabilidad y el sistema contable el área de créditos y cobranzas de la empresa de seguridad PROLADO S.A?

- c. ¿Cómo generar funciones, estrategias y procesos, para mejorar de forma correcta el área de créditos y cobranzas de la empresa de seguridad PROLADO S.A?

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica.

Los procedimientos contables y financieros, a nivel son indispensable para determinar la salud económica de la misma, el área de créditos y cobranzas es un pilar fundamental de las esa salud, pues determina el nivel de ingresos en los periodos determinados al momento del crédito y de sus recuperación, caso contrario se podría llegar a un problema de liquidez para cumplir con las obligaciones de la empresa.

Por lo antes mencionado hay que considerar que los procesos, procedimientos, y funciones no solo en las áreas de créditos y cobranzas son necesarios para el buen funcionamiento empresarial, que los manuales de funciones permiten delimitar las responsabilidades de cada una de las personas y hasta donde de cumplir para que se genere un buen funcionamiento.

Cuando se trata del área de crédito y cobranzas la responsabilidad es mucho más importante pues de ella dependen que se cumplan con las obligaciones de la empresa, al asignar correctamente un crédito y el monto del mismo, además de hacer cumplir la recuperación de la cartera y tratar de reducir el grado de morosidad de existir.

Como vemos la importancia de los manuales de funciones en la práctica resultan de mucha importancia, por lo cual el presente trabajo pretende presentar las opciones que permitan a la empresa de seguridad PROLADO S.A mejorar el rendimiento del área de créditos y cobranzas.

Justificación Metodológica.

Para el presente trabajo se ha determinado un enfoque cualitativo, pues se levantara información correspondiente a las funciones y procesos de los empleados del área de créditos

y cobranzas, además de los instrumentos metodológicos a utilizar serán, como una encuesta estructura o semi-estructura que nos permita levantar la información necesaria para determinar la importancia del manual de funciones y si mejoraría la empresa de seguridad PROLADO S.A mejoraría con su incorporación, previamente, se desarrollará un análisis documental que permita levantar la información teórica necesaria que respalde el manual apropiado para la empresa en estudio.

Justificación Práctica.

Las empresas indiferente de su tamaño pequeñas o medianas deben considerar estar bien estructuras no solo en su organigrama sino también contar con el personal suficiente encada una de sus áreas, y que cada uno de ellos conozcan las funciones y responsabilidades con las que deben cumplir, recordando que esto llega a garantizar que la empresa tenga una rentabilidad constate o creciente y además garantice la continuidad de la empresa en el mercado en el que se desenvuelve.

Por tal motivo es necesario que el área de créditos y cobranzas que se preocupe y responsabilice de una correcta asignación de créditos de acuerdo a capacidades de pago, del tiempo del cliente en el mercado, y demás indicadores que disminuyan el riesgo de la posible morosidad del cliente, una clara propuesta de cobros que se cumplan los plazos planificados, para esto debe existir un claro manual de funciones en el departamento de créditos y cobranzas, en la empresa de seguridad PROLADO S.A.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Diseñar de manual de control interno para mejorar el rendimiento en el área de créditos y cobranzas de la empresa de seguridad PROLADO S.A.

Objetivo Específico.

- a. Determinar los requerimientos necesarios que se deben utilizados en el área de crédito

y cobranza de una empresa de servicio.

- b. Analizar cómo trabaja o funcionan el área de créditos y cobranzas en la empresa de seguridad PROLADO S.A
- c. Diseñar el manual de control interno para mejorar el rendimiento en el área de crédito y cobranza de la empresa de seguridad PROLADO S.A

Hipótesis

Si se implementan un manual de control interno en la empresa de seguridad PROLADO S.A mejoraría el rendimiento del área de créditos y cobranzas.

Variable Independiente.

Manual de control interno del área de crédito y cobranza.

Variable Dependiente.

Rentabilidad de la empresa de seguridad PROLADO S.A

Operacionalización de Variables

Tabla 1.
Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos	Técnicas
Independiente Manual de control interno	Es el conjunto de métodos y procedimientos que se implementan para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de las actividades administrativa y financiera	Generan políticas y procedimientos contables que permiten el trato de las diferentes cuentas relacionadas con el crédito y cobranzas, para una correcta toma de decisiones.	Políticas y tratamientos contables y de Control Interno. Tratamiento de resultados en cuanto al inventario.	El grado de morosidad. Controles de gestión de crédito y cobranza.	¿Cuáles son las políticas y estimaciones contables asociadas al tratamiento del crédito? ¿Cuáles son los controles asociados a la gestión las cobranzas?	Recopilación de información primaria. Observación directa.	Entrevistas Análisis documental
Dependiente Rentabilidad	Es la generación Es la creación de un beneficio o ganancia sobre una inversión determinada	Determina las ganancias que se obtienen y los recursos que se emplearon para obtener la misma.	Presentación de Estados Financieros de forma periódica.	Margen Bruto Margen Operacional	¿Qué consideraciones ha tenido la compañía en cuanto a la medición y revelación de sus estados financieros con la liquidez?	Recopilación de información primaria. Observación directa.	Entrevistas Análisis documental

Nota: Tabla de las variables que demuestran estrategias a utilizar con el fin de obtener los resultados mediante sus indicadores.

Capítulo ii. Marco Referencial

Antecedentes de la Investigación

Según (Vinuesa & Falcones, 2012), en su trabajo de investigación titulado "Diseño de manual gestión de crédito y cobranzas de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso Ltda.", planteo como objetivo general Diseñar un Manual de Gestión de crédito y cobranzas de cartera vencida para optimizar la rentabilidad y liquidez de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso llegando a la conclusión que mediante el diseño de manual le permitirá realizar una cobranza oportuna y a tiempo y de esta forma recuperar dicha cartera para así evitar que mes a mes incremente y se convierta en carta irrecuperable.

Para que el manual sea eficaz y seguro deberá contar en todos sus niveles organizacionales, con el personal adecuado capaz de llevar a cabo las actividades correspondientes a sus áreas, debido a que la empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, por ello se pretende que la capacitación al personal sea eficiente y efectiva para un mejor desempeño, por lo tanto, que cada persona realice el trabajo que le corresponda al área que está asignada y así poder optimizar los recursos de la empresa.

Según (Zurita & Zumba , 2013), en su trabajo de investigación titulado "Diseño de políticas y procedimientos crediticios, en la Microempresa Créditos “J&M” de la ciudad de Milagro”, planteo como objetivo general Distinguir la metodología de análisis crediticio que permitan mejorar las cobranzas en la microempresa Créditos J&M de la ciudad de Milagro. Llegando a la conclusión que el problema surge debido a la falta de un diseño de manual de gestión y la falta de políticas que han generado la acumulación de valores a cobrar debido a no cuenta con un diseño de políticas y por otra parte no cuenta con el personal suficiente y capacitado para esa área lo que se convierte en un gran problema para la empresa. Si la

empresa diseña un manual de políticas y procedimientos y con un personal capacitado esto ayudara a que la empresa mejore su servicio con los clientes.

Según (Hidalgo, 2016) en su trabajo de investigación titulado: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre prensa digital en Lima – Cercado” indico que un sistema de control interno en una empresa contribuye a la seguridad del sistema contable, debido a que permite establecer y evaluar procedimientos, en busca de obtener mayor rendimiento, mediante la detección de errores e irregularidades en la administración del personal, operaciones y sistemas contables. El control interno permite reconocer las desviaciones en relación con los objetivos establecidos por la empresa, ya que genera mejor eficiencia en los procesos, reduciendo riesgos de liquidez, y garantiza la fiabilidad de información financiera de acuerdo con las leyes y normas vigentes.

Marco teórico

Norma Internacional de Información Financiera

Según (Moncayo, 2013) la norma internacional de contabilidad N° 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición menciona una entidad evaluará en cada fecha de balance si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos esté deteriorado. Si tal evidencia existiese, la entidad determinará el importe de cualquier pérdida por deterioro del valor aplicando lo dispuesto en el párrafo 63 (para activos financieros contabilizados al costo amortizado), en el 66 (para los contabilizados al costo) o en el 67 (para los disponibles para la venta).

Un activo financiero o un grupo de ellos estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial

del activo (un evento que causa la pérdida) y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su probabilidad, no se reconocerán.

La evidencia objetiva de que un activo o un grupo de activos están deteriorados incluye la información observable que requiera la atención del tenedor del activo sobre los siguientes eventos que causan la pérdida:

- (a) dificultades financieras significativas del emisor o del obligado;
- (b) incumplimientos de las cláusulas contractuales, tales como impagos o moras en el pago de los intereses o el principal;
- (c) el prestamista, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le otorga concesiones o ventajas que no habría otorgado bajo otras circunstancias;
- (d) es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera;
- (e) la desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras;
- (f) los datos observables indican que desde el reconocimiento inicial de un grupo de activos financieros existe una disminución medible en sus flujos futuros estimados de efectivo, aunque no pueda todavía identificársela con activos financieros individuales del grupo, incluyendo entre tales datos:
 - (i) cambios adversos en el estado de los pagos de los prestatarios incluidos en el grupo (por ejemplo, un número creciente de retrasos en los pagos o un número creciente de

prestatarios por tarjetas de crédito que han alcanzado su límite de crédito y están pagando el importe mensual mínimo); o (ii) condiciones económicas locales o nacionales que se correlacionen con impagos en los activos del grupo (por ejemplo, un incremento en la tasa de desempleo en el área geográfica de los prestatarios, un descenso en el precio de las propiedades hipotecadas en el área relevante, un descenso en los precios del aceite para préstamos concedidos a productores de aceite, o cambios adversos en las condiciones del sector que afecten a los prestatarios del grupo).

Se puede concluir en base a lo expuesto que una empresa tiene que mencionar al término del periodo contable si existe evidencia objetiva de que un activo financiero este deteriorado, el mismo que causa un impacto en la liquidez de la entidad. Este deterioro es causado por: problemas financieros del ente obligado, por el retraso o incumplimiento de términos de contrato.

Activos financieros llevados al costo amortizado

Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor de préstamos, de partidas por cobrar o de inversiones mantenidas hasta el vencimiento que se contabilizan al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectivo computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora.

Según (Ochoa, 2013) en la Nic N° 39 El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del periodo. Mencionado en el párrafo 64 de dicha norma una entidad evaluará primero si existe evidencia objetiva individual de deterioro del valor para activos financieros

que sean individualmente significativos, e individual o colectivamente para grupos de activos financieros que no sean individualmente significativos (véase el párrafo 59). Si una entidad determina que no existe evidencia objetiva de deterioro del valor para un activo financiero que haya evaluado individualmente, ya sea significativo o no, incluirá al activo en un grupo de activos financieros con similares características de riesgo de crédito, y evaluará su deterioro de valor de forma colectiva. Los activos que hayan sido individualmente evaluados por deterioro y para los cuales se haya reconocido o se continúe reconociendo una pérdida por deterioro, no se incluirán en la evaluación colectiva del deterioro.

En resumen, cuando ya está establecida una pérdida por deterioro del valor de préstamos, de partidas por cobrar o inversiones se contabilizará al costo amortizado y esta partida se calculará como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente del flujo de efectivo futuro, descotado con la tasa de interés efectiva original al activo financiero. Por ello las cuentas por cobrar tienen como objetivo estimular las ventas y ganar.

Clientes. Estas se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como efectivo. Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos, que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores, para reportarlas a los departamentos de crédito y cobranzas, contabilidad, tesorería y finanzas.

Política de Crédito

Según (Molina, 2014) en su trabajo de investigación afirma que las políticas de crédito son todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Las políticas de crédito dan la pauta para determinar si concede créditos a un cliente, así como su monto, conllevan a la

empresa a tomar decisiones y utilizan de métodos de análisis de créditos. La ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

1. Días de diferimiento de pago: La empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.

2. Política de crédito: Deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.

3. Política de cobro: Hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tanto los pasos internos como externos en casa de empresas de cobranzas especializadas.

4. Política de descuentos: Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma importante del margen de la venta.

Se concluye en base a lo investigado que las políticas de crédito ayudan a determinar bajo de términos o condiciones se realizará la venta y sus correspondientes cobros, es imprescindible que una empresa tenga políticas de créditos, las mismas que ayudarán a aumentar las ventas y a conseguir más clientes, esto repercute en la liquidez de la entidad para solventar las obligaciones que posee.

Control Interno

Según (Cevallos, 2014) en su trabajo de investigación menciona que el control interno es una herramienta que conduce a la gerencia a administrar adecuadamente el negocio, logrando que se apliquen cuidadosamente las políticas fijadas por la empresa y se cumplan los objetivos sin pérdida de tiempo y dinero. Todas las empresas buscan con la implementación del control interno evitar el uso indebido de los activos por parte de cualquier integrante de la empresa, al imposibilitar que la información financiera sea imprecisa y poco confiable.

Establecimiento del control Interno para el Cobro de Cuentas por Cobrar

Es necesario el establecimiento del control interno en la empresa al ser un sistema que ayuda a medir la eficiencia y productividad en su aplicación, lo que permitirá conocer la situación de la empresa. El control interno alcanza el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, comprobar su veracidad y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia y productividad en las operaciones para estimular las exigencias ordenadas por la gerencia. La empresa por lo general recibe vía fax, correo electrónico y en ocasiones el original de los depósitos cancelando las cuentas por cobrar de parte de los 31 clientes. El control interno del cobro del efectivo es un paso importante en el sistema de control interno general, por lo que debe ser separada la tarea de cobrar el efectivo y contabilizar.

Así mismo se debe mantener el cobro con depósito directo a cuentas de la empresa, evitando que los vendedores, o personal de crédito y cobranzas reciban y manipulen el efectivo. La persona encargada de la caja deberá enviar reportes diarios al departamento de auditoría, quien es el que canaliza los cobros y cuadre de caja diario, para ser posteriormente

revisado por el departamento de cuentas por cobrar, dando de baja la cartera de cliente al que corresponde el pago. El departamento de contabilidad tomará parte de este proceso a la presentación de balances y análisis del rubro de cuentas por cobrar con los reportes de cartera de clientes.

En resumen, el control interno es utilizado por la administración de una empresa con el fin de que se lleve a cabo cada una de las cláusulas o políticas fijadas por la entidad. Su objetivo es resguardar los activos de cualquier miembro de la empresa. La segregación de funciones es vital en una organización para que sus integrantes tengan definido las actividades a realizar en su horario de trabajo. Además de evaluar y monitorear frecuentemente el desempeño del personal a fin de garantizar que se está trabajando tal como lo planeado y enfocándose en los objetivos establecidos para garantizar una adecuada gestión en las cuentas por cobrar.

Rentabilidad

Sánchez (2002) afirma que la rentabilidad “es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”. Pág. 8

Por tanto, la rentabilidad es sinónimo de calidad y competencia como beneficio que recibe los accionistas. PROLADO S.A. al inicio no contaba con rentabilidad en sus operaciones por ello se realizó el presente trabajo de investigación donde se observó que la empresa no recuperaba su cartera en el plazo establecido teniendo como consecuencia cartera vencida a 120 días, con las estrategias de mejora propuesta se evita este desfase en sus ingresos.

Cantú (1996) considera que “el análisis financiero y el capital contable están estrechamente vinculado con el análisis de la rentabilidad de las empresas. La razón de

rendimiento sobre la inversión o capital tiene como objetivo medir el grado en que la entidad logra convertir en utilidades la inversión de los socios”. Pág. 12 Esto quiere decir que la rentabilidad es el resultado del proceso productivo es el vínculo entre la inversión y la utilidad el cual determina la efectividad de la gerencia de una empresa, es el resultado de las utilidades percibidas en el año y se obtienen por la diferencia de los ingresos y los gastos con el fin de obtener mayor liquidez.

Crédito

Según Cardoso, (2006) se entiende como créditos comerciales a las operaciones activas, distintas aquellas que deban clasificarse como crédito, para dicho efecto se deberá considerar y dejar constancia por escrito en la solicitud los montos aprobados por la entidad que realiza los desembolsos. Pág. 23 Como es el caso de HANZELY S.A. no realiza un proceso para otorgar crédito a los clientes, aprueba créditos sin verificar e indagar la situación económica del solicitante, otra de las debilidades es prestar servicios sin garantías esto conlleva a la empresa a que no tenga respaldo de cobro.

Cuentas por cobrar

Cantú, (1996) las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generaran un beneficio en el futuro; forman parte de la clasificación del activo circulante.

En las cuentas por cobrar se deberán identificar aquellos conceptos derivados de la cartera de créditos como los intereses y/o del objeto social propio de la entidad.

Las cuentas por cobrar se debitan cuando existe:

- a. Concesión de créditos clientes.
- b. Anticipo sueldo Proveedores, Accionistas.
- c. Préstamos empresas relacionadas, empleados, trabajadores.

Marco conceptual

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

La falta de un manual que detalle las funciones de los empleados; pues al no especificar deberes y funciones de cargo no hay correcta inducción en el puesto ni capacitación continua, esto dificulta el correcto desempeño tanto en la parte profesional como en el trato humano, no se realiza un seguimiento en las actividades de ventas y evaluación del sistema de cobranzas. La empresa no cuenta con un reglamento interno, esto hace pensar que todos están cumpliendo con las obligaciones de forma eficaz y eficiente. Sin medir el nivel de pérdida o desperdicios del activo en la empresa.

Control Interno: Se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. (Coopers & Lybrand S.A, 1997): proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos.

Crédito: Es la facultad que se le otorga a una persona de poseer una cantidad de dinero que deberá ser cancelada según condiciones pactadas. (Díaz, 2014) Significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

Cobranza: Proceso en el que se realiza el cobro de una obligación pactada, dado por una compra o prestación de servicio. (Díaz, 2014): Es el proceso formal de presentar un girado, un instrumento o documentos para que lo paguen o acepten.

Cuentas incobrables: Contemplan aquellas cuentas que por alguna razón se estiman de cobro difícil, normalmente se refiere a la cuenta de clientes y documentos por cobrar (Cedra Aparicio , 2013): Aquellas cuentas que son consideradas incobrables representa pérdidas para la empresa.

Cuentas por cobrar: son aumentos o disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestaciones de servicio, única y exclusivamente a crédito (Cantu, Conatbilidad , 2012): Es un derecho contra un deudor de manera general en cuentas abiertas, su aplicación se limita generalmente a las cantidades no cobradas por concepto de mercancías y servicios.

Morosidad: Es el incumplimiento en el pago de las obligaciones, dado por la impuntualidad o tardanza de las mismas. (Pascual & Bastos, 2014): Es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada.

Sistema contable: Es aquel sistema que está compuesto por elementos que permiten agilizar los procedimientos en el control contable de las actividades económicas y financieras de una empresa. (Josar, 2011): Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones

Políticas: Son las directrices que una empresa determina con el fin de alcanzar los objetivos planeados. (Carrera, 2012): Las políticas escritas establecen las guías, un marco

dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

Procedimientos: Son todas las operaciones programadas que se deben realizar de forma igualitaria con el fin de obtener resultados deseados. (Rojas, 2007): Los procedimientos se presentan por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y señalando los responsables de llevarlas a cabo.

Rentabilidad: Es la comparación entre los beneficios obtenidos o que se espera obtener y la inversión realizada, es la capacidad que tiene la empresa de recuperar sus recursos financieros. (Zamora, 2011): La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Liquidez: Es la capacidad que posee la empresa de generar activos y poder cancelar sus obligaciones. (Gómez & Solano, 2016): Los activos se pueden subdividir más según el grado de liquidez que tenga cada activo. La liquidez significa la capacidad de convertir a los activos en efectivo, algunos artículos pueden ser más líquidos que otros.

Marco Contextual

Prolado S.A. es una empresa constituida en la ciudad de Guayaquil con un capital inicial autorizado de \$1200 dólares, con escrituras notariadas, cumpliendo con los diferentes aspectos legales y tributarios para consolidarlo como una empresa formal, esta se encuentra ubicada en Av. 25 De Julio Mz. B1 Solar 10 Guayaquil – Guayas, y esta dedica a la seguridad de carga liviana y pesada, en especial de transporte que sale y llega a puertos así como:

- Carga suelta
- Full container (Marítimo y Terrestre) y.

Tabla

Área geográfica de Prolado S.A

2:

País	Ecuador
Región	Costa
Provincia	Guayas
Ciudad	Guayaquil
Parroquia	Ximena

Nota: ubicación geográfica donde se encuentra la empresa

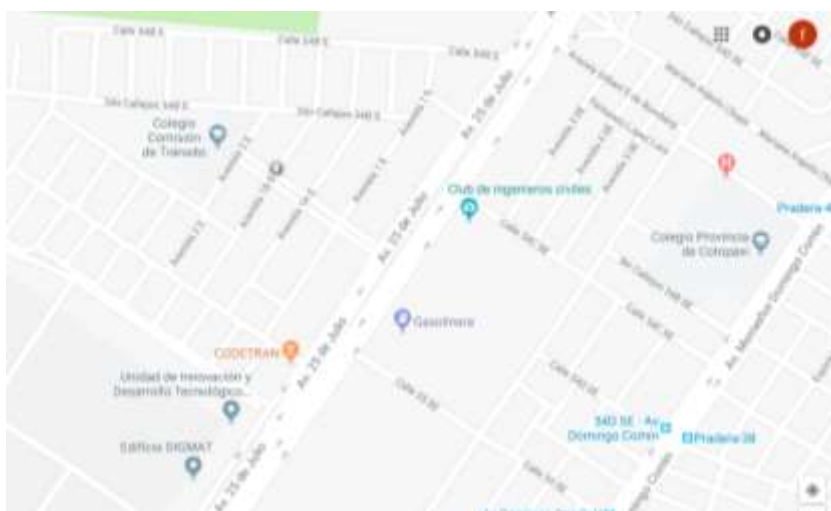


Figura 1 ubicación geográfica donde se de la empresa Prolado S.A.

Misión.

El compromiso central de la empresa es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, suministrándole soluciones integrales de seguridad de la más avanzada tecnología, garantizando su eficacia en el tiempo y mantenernos como líderes en servicio y rentabilidad.

Visión.

Nuestra Visión es de ser los mejores y ofrecer los productos más innovadores y con la más alta calidad adelantándonos en las necesidades de nuestros clientes.

Para alcanzar esta Visión, asumimos este compromiso para todos aquellos con quienes tenemos contacto.

Valores.

- a. Compromiso
- b. Ética
- c. Comunicación
- d. Cooperación
- e. Responsabilidad
- f. Honestidad

El análisis FODA

Fortalezas - Análisis interno

- a. Capacidad tecnológica y financiera
- b. Personal administrativo y operativo calificado
- c. Integración vertical nacional a través de los certificados y alianzas estratégicas.

Oportunidades – Análisis externo

- a. Marco legal, y certificaciones
- b. Acceso a la información.
- c. Presencia y garantía a nivel nacional

Debilidades

- a. Inestabilidad en leyes e impuestos.
- b. Variaciones de precios en los servicios
- c. Personal especializados en el área de Administrativa y de cobranza
- d. No hay procesos verificación de datos previo a crédito

Amenazas

- a. Personal de seguridad confiable por la competencia
- b. Aumento de la competencia

Marco Legal

De acuerdo a la actividad económica de la empresa de seguridad Prolado S.A. se deben considerar las leyes y normas que regulen no solo la parte contable de la misma así tenemos:

La Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, de acuerdo la misma tenemos:

Sección I.- Contabilidad Y Estados Financieros

Art. 34.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Los documentos sustenta teorías de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo

máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. **Art. 36.-** Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), en los aspectos no contemplados por las primeras.

En caso de que los documentos soporte de la contabilidad se encuentren en un idioma diferente del castellano, la administración tributaria podrá solicitar al contribuyente las traducciones respectivas de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

Para fines tributarios, las Normas de Contabilidad deberán considerar las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y de este reglamento, así como las de otras normas legales o reglamentarias de carácter tributario.

El Organismo técnico de la Federación Nacional de Contadores con la participación de delegados de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y del Servicio de Rentas Internas, elaborará las Normas Ecuatorianas de Contabilidad o sus reformas, que serán periódicamente notificadas a las máximas autoridades de las mencionadas instituciones públicas, quienes dispondrán su publicación en el Registro Oficial.

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos o de la Superintendencia de Compañías, en su caso, la contabilidad se expresará en dólares de los Estados Unidos de América y en otra moneda extranjera.

Art. 38.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha

obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito, no se encuentren sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero por ciento del IVA, independientemente de las condiciones de pago.

En todos los demás aspectos, se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

Resolución JB-2002-500

SECCIÓN I.-De la Comisión Especial de la Calificación de activos de Riesgo y su reporte a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Art. 2.- La calificación de los activos de riesgo se efectuara, para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea esta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes y vencidas, incluyendo capital, intereses y comisiones acumuladas por cobrar.

Art. 3.- El directorio de las entidades controladas o el organismo que haga sus veces, conocerá el informe de la comisión de calificación de activos de riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.

SECCIÓN II.-Elementos de la calificación de Activos de Riesgo y su Calificación.

Art. 5.- Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos de riesgo en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

Cartera de Crédito y Contingentes

La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado

con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones. Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en tres clases: de consumo, para la vivienda y microcrédito.

Resolución JB-2002-602

De la Administración de Riesgo de Crédito

Art. 1.- La disposiciones de la presente norma son aplicables al Banco Central del Ecuador, a las Instituciones Financieras Publicas y privadas, a las compañías de arrendamiento mercantil, a las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito, y a las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, cuyo control compete a la Superintendencia de Bancos y Seguros y que en el texto de este capítulo se las denominará como instituciones controladas.

Las Normas Internacionales de Información Financiera afectan a las cuentas por cobrar cuando: Se adoptan por primera vez las Normas Internacionales de Información Financiera en una compañía puede presentar un volumen muy alto de las cuentas por cobrar y obligaciones financieras que al ser valoradas el impacto en las cifras pueden ser significativo en el balance, así como el proceso de la conversión. Sin embargo cuando ya está implementada la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) por primera vez el impacto se ve reflejado en cifras al final del periodo porque ya registran los descuentos. Según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) un instrumento financiero es un contrato que da origen a un activo financiero y a un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio en la otra empresa, se utilizan los instrumentos financieros cuando se obtiene rentabilidad de los bienes o servicios entregados.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Cómo se procede con el manejo del deterioro o provisión de la cartera: Se debe realizar un análisis individual, quiere decir factura por factura, ya que al realizar un análisis global no serviría porque si de algo se está seguro, es que los clientes pagaran en el plazo acordado y no todos los clientes quedaran en morosidad con la empresa, el análisis global solo nos sirve para efectos fiscales. Dependiendo el caso se lo denominara provisión o deterioro, la provisión es utilizada como margen de probabilidad de no cobrar ya que son obligaciones cuyo valor no puede estimarse fiablemente, el deterioro sirve para reflejar pérdidas de los activos y se produce cuando el valor contable sea mayor que el importe recuperable.

Cuando una cartera tiene mucho tiempo de vencimiento lo primero que se debe recordar que son instrumentos financieros y susceptibles de deterioro, en caso de que la cartera de cliente este vencida por más de dos años se puede decir que está deteriorada en su totalidad, a menos, que el cliente (empresa) esté en medio de una reestructuración financiera; es decir, que existe la posibilidad que el cliente cancele la deuda. Si el valor de la cartera vencida es un valor pequeño y no existe esperanza de pago, se registra en la cuenta de gasto; pero si la cartera es significativa y la expectativa de que el cliente no pague es mayor significa que se va a mermar la rentabilidad, por lo cual se calcula el deterioro estimado. Cuando existe la probabilidad de pago se cuantifican los años de vencimiento o años que el dinero no ha ingresado, estimando un valor a futuro que se vaya a percibir amortizando la deuda y traerla al presente, ya que no es lo mismo tener una deuda de hace dos años porque con los intereses habrá una variación de la deuda.

Capítulo iii. Marco Metodológico

Diseño de la Investigación.

Para el presente trabajo de titulación centró en un enfoque cualitativo, incorporando en él información documental o bibliográfica además de realizar un estudio de campo, que permita observar el funcionamiento de la compañía Prolado S.A. que nos permita verificar los procesos o procedimientos en el área contable y en especial el de créditos y cobranzas.

Enfoque cualitativo.

Debido a que se medirá la percepción de los diferentes actores del área de créditos y cobranzas nos basaremos en un enfoque cualitativo, permitiendo realizar un análisis de los problemas que afectan a la empresa Prolado S.A. además conocer el real funcionamiento de la compañía; la fuente principal de información será entonces el departamento contable proporcionándonos la información que nos permita el análisis y establecimiento de conclusiones para presentar nuestra propuesta. (Hernandez, 2010)

Tipo de la Investigación

Como ya se mencionó el trabajo de titulación inició con un proceso de análisis documental ya que es la que nos permite obtener la información del proceso contable de la empresa y así poder iniciar con el manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas de Prolado S.A., se define como documental por la revisión de información escrita de la empresa y conocer los procedimientos ya establecidos los mismos que nos permiten observar y deducir con mejor precisión los problemas de la empresa en el área antes mencionada .

Investigación Documental

Recopilación de la información a través de documentos físico sean estos revistas libros, manuales e informes en este caso con los que cuenta la empresa Prolado S.A., de esta

manera nos permite obtener información para conocer la situación actual de la empresa y determinar a través de ella donde se debe proponer mejoras o determinar nuevos procesos para un buen funcionamiento. (Hernandez, 2010)

Observación de campo

A través de la observación de campo se puede deducir con mayor precisión los diferentes aspectos que rodean los procesos de la asignación de créditos y la recuperación de los mismos, de esta manera observaremos los proceso desde su inicio hasta el final contrastando lo observado con el proceso recopilado a través del proceso documental.

La aplicación de la observación de campo se realizó en la oficina de Prolado S.A. donde se realizan las actividades y procesos contables además de la asignación de créditos y el manejo de la recuperación de la cartera, observando además las funciones y responsabilidades de cada empleado.

Método de Investigación

Método Inductivo

Basado en el análisis de hechos particulares o de observaciones particulares, las mismas que permitan general una serie de conclusiones generales, en este trabajo nos ayudaría este método para determinar la eficiencia de la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. para presentar en nuestra propuesta la un nuevo manual de procesos o procedimientos contables en el área de créditos y cobranzas.

(Vasquez, 2008)

Técnicas de Investigación

Son las que nos permitirán la recolección u obtención de la información, no es otra cosa que el levantamiento de la información que nos permitirá analizar e identificar la problemática de la empresa en el área de análisis. A continuación se nombraran las técnicas

a utilizar, los instrumentos y herramientas que se consideren útiles para recoger la información necesaria que permita cumplir con los objetivos de la investigación:

Entrevista.

Se la define como “La técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando”. Este instrumento nos permite recopilar información que enriquece, confirma o niega la aplicación de las teorías en los diferentes procesos de la empresa, la misma que se realizó a los 3 empleados de la compañía Prolado S.A, con el objetivo de obtener información de todos los procedimientos de créditos y cobranzas (Folgueiras, 2009)

Encuesta.

Instrumento que permite de forma mucho más fácil la obtención de información para grupos pequeños como más grandes de ser necesarios a diferencia de las entrevistas, estas se pueden realizar por el investigador de forma directa o indirecta (encuestadores o medios electrónicos). Es uno de los instrumentos de recopilación o de levantar información en especial para grupos de personas, dependiendo de cómo se haya determinado la muestra.

La información se levantara a través del personal del departamento contable de la empresa Prolado S.A. información que deja de ser empírica o supuestos que permitió al investigador no guiarse mediante las opiniones, consideraciones, percepciones de los actores del departamento sobre la gestión contable y del área de créditos y cobranzas (Castro, 2010).

Cuestionario.

A través del cuestionario se levantó la información necesaria para el análisis de la situación de la empresa la misma se hizo con un conjunto de preguntas cerradas de “si” y

“no” y la utilización de la escala de Likert que no permite una serie de opciones dependiendo de la pregunta y de esta forma conocer las necesidades que tiene la empresa Prolado S.A en los diferentes cargos del área de créditos y cobranzas.

Población y muestra

Población

Para el presente trabajo de titulación se ha considerado como la población al conjunto de todos los empleados del área contable y del créditos y cobranzas, por lo tanto estamos hablando de una población finita y tenemos el número de empleados de dichas áreas es decir, que en ellas se encuentran once personas las mismas que representan a la administración y funcionarios que se relacionan con el área contable.

“Es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Paredes, 2011)

Tabla 3.

Población Empresa Prolado S.A.

Población	N°
Gerente General	1
Contador	1
Asistente Contable	2
Asistente de Créditos	2
Asistente de Cobranzas	3
Auxiliar contable	2
Total	11

Nota: La población del departamento contable y financiero de la empresa de seguridad Prolado S.A es de once personas.

Muestra

Debido a el número de personas de la población hemos considerado utilizar el total de las mismas para levantar la información requerida para conocer la situación real de la empresa, de esta manera no se requiere del cálculo de la muestra.

Por lo antes mencionado no es necesario conocer si la muestra es probabilística o no probabilística, ya que como vimos la población es muy pequeña, por lo tanto nuestra muestra será iguala a la población.

Tabla 4.
Muestra empresa Prolado S.A.

Muestra	N°
Personal contable y Financiero	11
Prolado S.A	
Total	11

Nota: La muestra es igual a la población debido a que su población es finita.

Análisis de los Resultados

Pregunta N° 1

¿Conoce usted si dentro de la empresa Prolado S.A. existe un manual de funciones en el área de contabilidad o de créditos y cobranzas?

Tabla 5
Pregunta 1

¿Conoce usted si dentro de la empresa Prolado S.A. existe un manual de funciones en el área de contabilidad o de créditos y cobranzas?		
Respuesta	N° Personas	%
Si	0	0%
No	11	100%
Total	11	100%

La pregunta número uno nos indican que el total de las personas encuestadas respondieron que desconocen que existe un manual de funciones.

De forma unánime se verifica que los empleados no encontraron un manual de funciones al ingresar a la empresa, y no solo eso sino que el 100% de los encuestados que laboran para el área contable o de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. respondieron que desconocen la existencia de un manual de funciones.

Adicional a esto hay que considerar que durante la encuesta se observó que no solo no se cuenta de un manual de funciones en el área antes mencionada sino que tampoco existía en el área administrativa dela empresa Prolado S.A.

Pregunta N° 2

¿Al iniciar sus labores en la empresa Prolado S.A. le indicaron sus funciones y responsabilidades?

Tabla 6.
Pregunta 2

¿Al iniciar sus labores en la empresa Prolado S.A. le indicaron sus funciones y responsabilidades?		
Respuesta	N° Personas	%
Totalmente	2	18%
Parcialmente	9	82%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota: Se ha considerado si recibieron al menos instrucciones de lo que deberían hacer dentro de la empresa.

Si bien el 18% afirma que les fueron indicadas sus funciones totalmente, estas no fueron respaldadas con un manual o por escrito, mientras que el 82%, afirmó que les fueron indicados parcialmente, esto debido a que dependiendo de las necesidades del departamento de contabilidad de la empresa ProladoS.A., estas pueden cuando los directivos lo requieran.

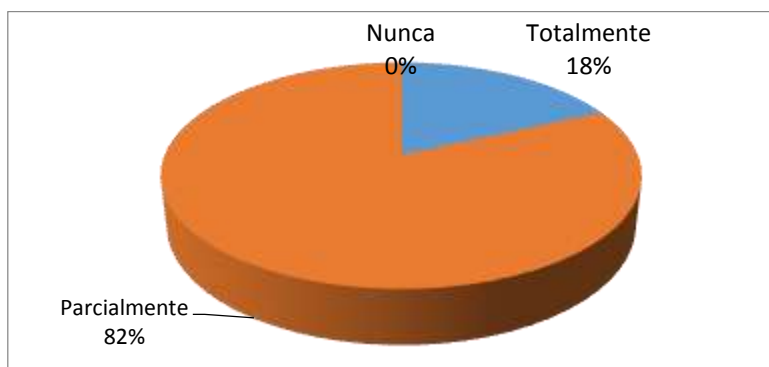


Figura 2 Pregunta 2

Pregunta N° 3

¿Cuándo desarrolla sus actividades conoce usted cuales son las funciones y responsabilidades que tiene a su cargo?

Tabla 7.
Pregunta 3:

¿Cuándo desarrolla sus actividades conoce usted cuales son las funciones y responsabilidades que tiene a su cargo?		
Respuesta	N° Personas	%
Si	2	18%
No	9	82%
Total	11	100%

Nota: Los resultados de la pregunta número 3, si conoce cuáles son las funciones y responsabilidades a sus cargo.

De acuerdo a los encuestados solo 18% de ellos afirmo conocer sus responsabilidades o tener claras las mismas, mientras que el 82% asegura no conoce a claramente sus funciones y responsabilidades por que como se mencionó en la pregunta anterior mucha de sus funciones le son requerimiento por parte de algún jefe de su departamento o incluso de otra área.

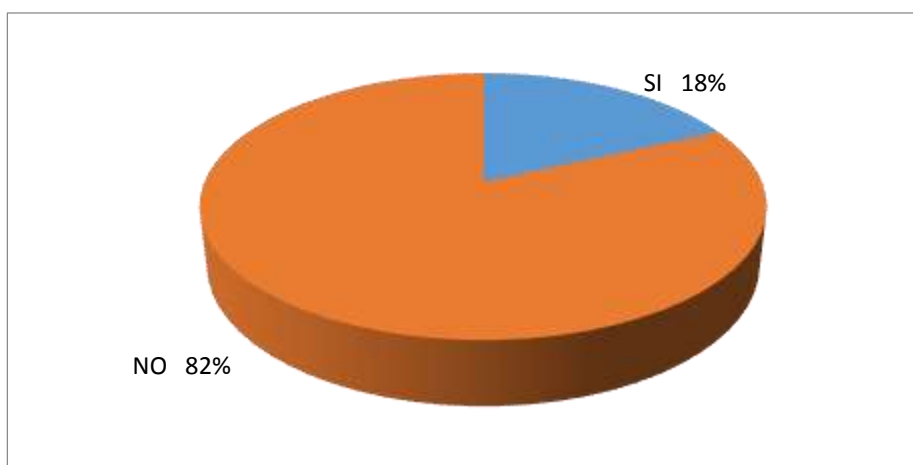


Figura 3. Pregunta 3

Pregunta N° 4

¿Considera usted que la empresa Prolado S.A. lleva un proceso contable basado en políticas y procedimientos?

Tabla 8.
Pregunta 4:

¿Considera usted que la empresa Prolado S.A. lleva un proceso contable basado en políticas y procedimientos?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	0	0%
No	11	100%
Total	11	100%

Nota: La pregunta número cuatro nos indican si se lleva un proceso contable basado en manuales de políticas y procedimientos.

De acuerdo a lo encuestado notamos que el total de los empleados afirmaron que la empresa no se maneja con políticas o procedimientos en las diferentes áreas, más bien se consideran procesos de manera empírica y de acuerdo a la necesidad de los directivos y de acuerdo a sus prioridades.

Adelantándonos a las conclusiones del análisis de los resultados podemos notar ya la necesidad de implementar políticas y procedimientos para el área de créditos y cobranzas que permita asignar funciones y responsabilidades a cada empleado o cargo.

Pregunta N° 5

¿Considera usted que dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. se lleva un control en la asignación de créditos?

Tabla 9.
Pregunta 5

¿Considera usted que dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. se lleva un control en la asignación de créditos?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	0	0%
No	11	100%
Total	11	100%

Nota: la pregunta expresa si al asignar un crédito existe algún tipo de control o procedimiento en la empresa Prolado S.A

Vemos que la pregunta cinco, denota claramente si hay procesos, procedimientos o un control al momento de asignar algún tipo de crédito, es decir que solo con solicitar un crédito para uno de los servicios que presta la empresa y con una autorización del gerente o contador este se asigna, sin verificar si ya existen otros créditos o si este se encuentra en mora, a esto respondieron los encuestados que no hay controles en un 100% de los consultados, es decir el total del personal del departamento de contabilidad consideran que dentro de la empresa Prolado S.A. no se lleva un control de crédito adecuado.

Además se debe considerar un proceso al momento de asignar los créditos, quienes son los que pueden autorizar, cuanto es el monto que se debe autorizar y en qué tiempo debe ser cancelado el mismo, entre otros aspectos que garanticen la recuperación del crédito.

Pregunta N° 6

¿Cree usted que Prolado S.A. tiene dificultades en cuanto al manejo de la recuperación de las cuentas por cobrar?

Tabla 10.
Pregunta 6:

¿Cree usted que Prolado S.A. tiene dificultades en cuanto al manejo de la recuperación de las cuentas por cobrar?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Nota: Tabla de resultados sobre la recuperación de la cartera vencida de la empresa Prolado S.A.

Los resultados de la pregunta seis nos demuestra que existen problemas al momento de recuperar la cartera vencida o las cuentas por cobrar, así lo afirmaron los empleados del área en un 100%, esto se reafirma con las preguntas anteriores en las que se demostraba que no existe un control en la asignación de crédito, la no existencia de procesos o métodos de recuperación de la cartera o seguimiento de los créditos hace complicado que se recuperen en los tiempos asignados.

Por otro lado no se cuenta con la información necesaria para controlar las cobranzas, esto sin contar que las responsabilidades y funciones de los empleados no se han definido a través de un manual de funciones o implementar los procesos adecuados para Prolado S.A.

Pregunta N° 7

¿Cuáles de los siguientes inconvenientes cree usted que presenta el proceso de crédito y cobranzas de Prolado S.A.?

Tabla 11.
Pregunta 7

¿Cuáles de los siguientes inconvenientes cree usted que presenta el proceso de crédito y cobranzas de Prolado S.A.?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Asignación de Recursos	2	13%
Información Actualizada	3	22%
Proceso de Cobranza	6	65%
Total	11	100%

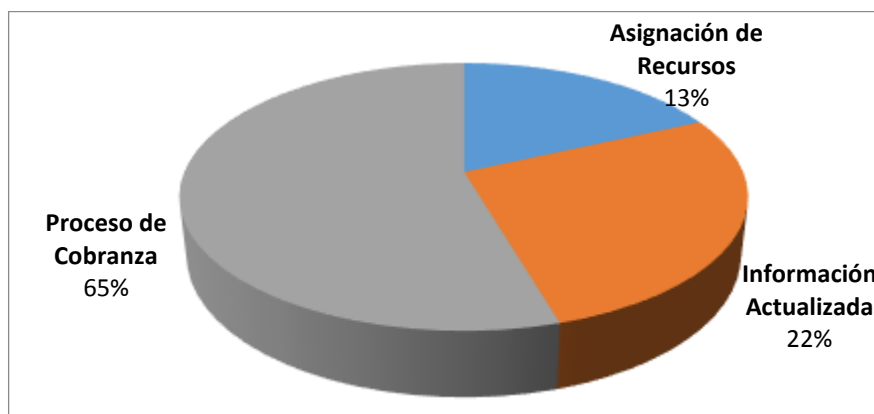


Figura 4. Pregunta 7

Los resultados obtenidos en la pregunta siete, afirman que el principal inconveniente para recuperar la cartera vencida o los créditos otorgados en los tiempos asignados es porque no existen procesos de cobranzas 65%, otro factor importante es la información que proviene del área contable y de crédito en un 22%, mientras que un 13% considera que los inconvenientes que se presentan en el área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. son debido a la asignación de recursos insuficientes, lo que perjudica el normal desarrollo de las actividades.

. Pregunta N° 8

¿Cree usted que los procesos contables de Prolado S.A. tienen dificultades para presentar a tiempo los valores de las facturas de servicios?

Tabla 12.
Pregunta 8

¿Cree usted que los procesos contables de Prolado S.A. tienen dificultades para presentar a tiempo los valores de las facturas de servicios?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	8	72%
No	3	28%
Total	11	100%

Nota: la importancia de la facturación, en el proceso de créditos y cobranzas.

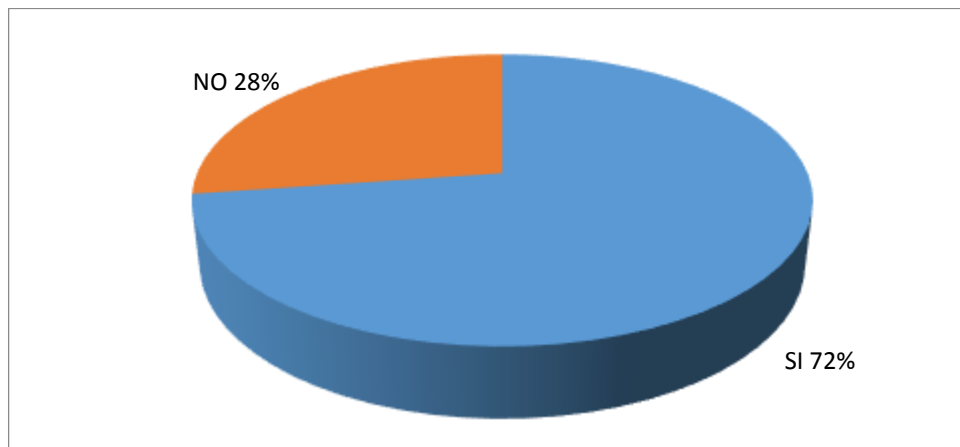


Figura 5. Pregunta 8

De acuerdo a la pregunta ocho esta nos indica que el 71% de las personas encuestadas considera que la empresa si presenta dificultades en su proceso de facturación y registro de las mismas, mientras que el 29% considera que no tienen dificultades, que los procesos de información es bien llevada por el área de contabilidad de la empresa Prolado S.A.

Pregunta N° 9

¿Cree usted que los procesos contables de Prolado S.A. tienen dificultades en cuanto a sus cuentas por pagar?

Tabla 13.
Pregunta 9

¿Cree usted que los procesos contables de Prolado S.A. tienen dificultades en cuanto a sus cuentas por pagar?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Nota: permite demostrar la falta de liquidez de la empresa por la falta de recuperación de la cartera vencida.

En base a los resultados de la pregunta ocho se muestra que el 100% de los encuestados respondieron que si existe falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones, esto lo podemos asociar a la recuperación de la cartera vencida que puede ayudar a cubrir las obligaciones de la empresa, con sus proveedores o con los gastos administrativos y financieros.

Pregunta N° 10

¿Cree usted que Prolado S.A. tienen dificultades en la declaración de los impuestos tributarios?

Tabla 14.
Pregunta 10

¿Cree usted que Prolado S.A. tienen dificultades en declaración de los impuestos tributarios?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	7	64%
No	4	36%
Total	11	100%

Los resultados de la pregunta diez nos muestran que si tienen dificultades en cuanto a la declaración de los impuestos tributarios.

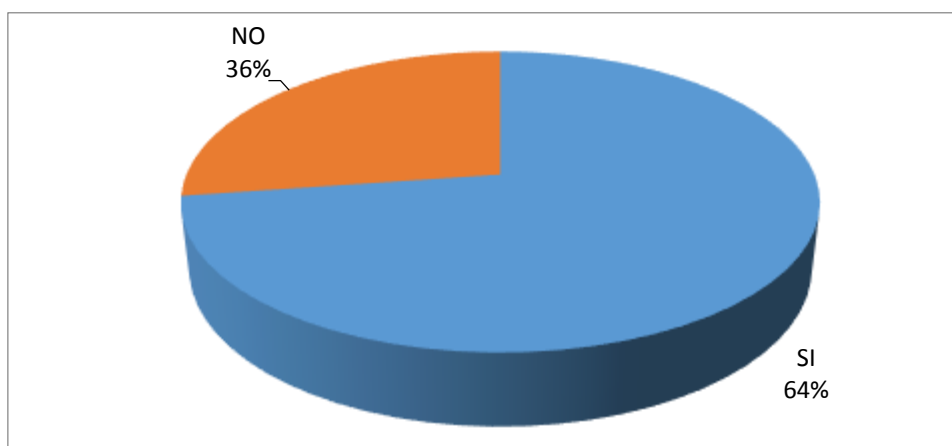


Figura 6. Pregunta 10

Otro aspecto fundamental que hay que considerar y que afecta la liquidez de la empresa y una correcta información financiera es el pago tributario, y de acuerdo a la pregunta diez vemos que el 64 % de los encuestados respondieron que no se encuentran al día y existen dificultades al momento de hacer las declaraciones tributarias, mientras que tan solo el 36% manifiesta que no considera que existan dichos problemas, en la empresa Prolado S.A.

Pregunta N° 11

¿La empresa Prolado S.A. lo ha capacitado para el correcto desarrollo de sus funciones en los últimos 2 años?

Tabla 15.

Pregunta 11

¿La empresa Prolado S.A. lo ha capacitado para el correcto desarrollo de sus funciones en los últimos 2 años?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	0	0%
No	11	100%
Total	11	100%

Nota: se consultó si la empresa desarrolla capacitaciones de acuerdo a las funciones y de manera general.

Como se observa el resultado de la pregunta 11

Los datos obtenidos de la pregunta once demuestran que el 100% de los encuestados afirman la empresa no los ha enviado a realizar ningún tipo de capacitaciones según las funciones en los cargos que ocupan dentro de la empresa. Lamentablemente la empresa Prolado S.A. nos e a preocupado de capacitar a sus personal del área contable y financiera para obtener mejores resultados en los procesos tales como el manejo de la información contable, de crédito y de cobranzas.

Pregunta N° 12

¿Está usted de acuerdo con la implementación de un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A.?

Tabla 16.

Pregunta 12

¿Está usted de acuerdo con la implementación de un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A.?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Si	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Nota: Los resultados de la pregunta doce nos muestran que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con que se implemente un manual de procedimientos contables dentro de la empresa.

Gráfico de la pregunta N° 12

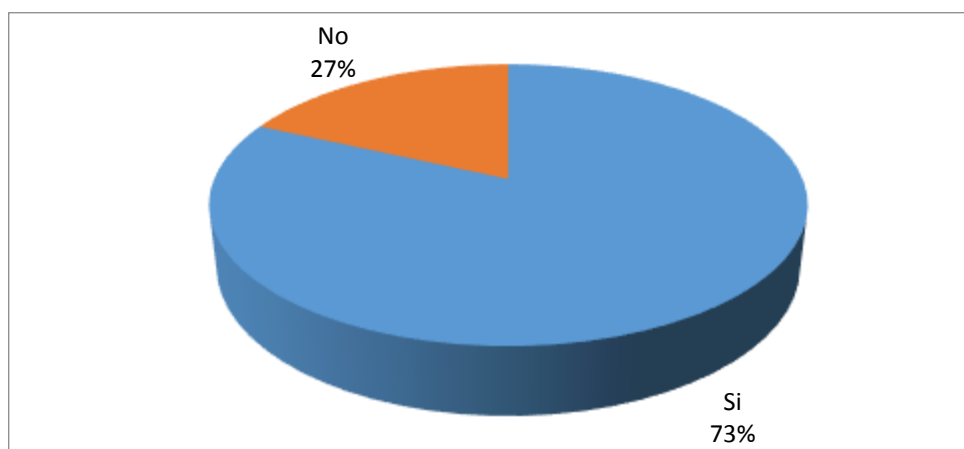


Figura 7. Pregunta 12

El 73% de los encuestados han considerado necesario la implementación de un manual de procedimientos y funciones para el área de créditos y cobranzas dentro de Prolado S.A. porque consideran que favorecería a la recuperación de la cartera en los plazos asignados además de mejorar la liquidez de la empresa para cancelar sus obligaciones, mientras que el 27% no la considera necesaria la propuesta.

Pregunta N° 13

¿De implementarse un manual de funciones y procesos para el área de créditos y cobranzas está de acuerdo en asistir a su capacitación?

Tabla 17.

Pregunta 13

¿De implementarse un manual de funciones y procesos para el área de créditos y cobranzas está de acuerdo en asistir a su capacitación?		
RESPUESTA	N° PERSONAS	%
Totalmente de Acuerdo	7	64%
De acuerdo	3	27%
En desacuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota se consultó si asistirían a las capacitaciones en cuanto a sus funciones y la aplicación de un manual de procedimientos.

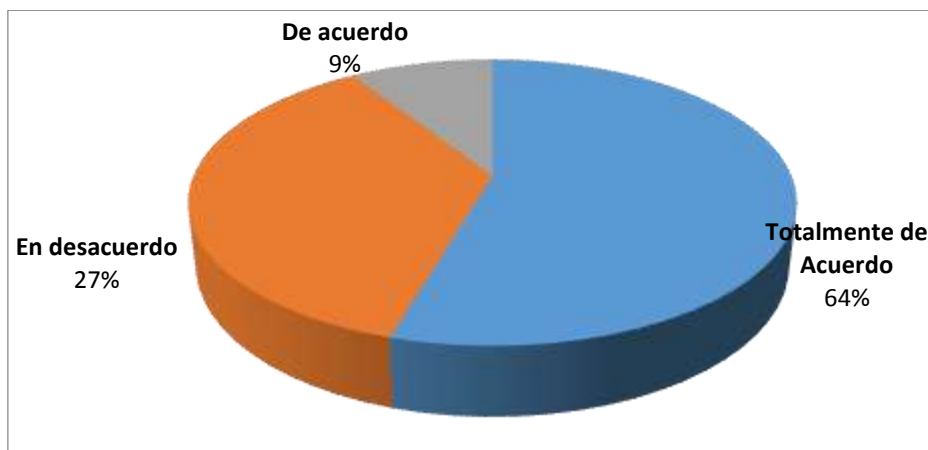


Figura 8. Pregunta 13

Como se observa en la gráfica el 64% está completamente de acuerdo en que se lo capacite en el caso de implementar un nuevo ser capacitados pero si consideramos el 27% que está de acuerdo, estaríamos diciendo que el 91% de los empleados estarían dispuestos a ser capacitados y tan solo un 9% considera que ninguno de los empleados la necesita.

Capítulo IV. Propuesta

Justificación Investigación

Durante el desarrollo del capítulo tres, a través del estudio de campo, nos permitió analizar la situación de la empresa y reconocer sus necesidades, en lo referente a la forma de manejar sus cuentas por cobrar, observando sus puntos débiles y la falencia de procedimientos para la asignación de créditos y la recuperación de los mismos.

Por lo cual el objetivo más importante del área de crédito y cobranzas no es solo recuperar rápidamente las cuentas por cobrar, sino también garantizar o minimizar el riesgo de los créditos asignados en los tiempos establecidos, además de saber quién o quiénes son los responsables de llevar a cabo cada una de las acciones entorno al crédito y a la recuperación de los mismo.

La investigación nos permitió determinar los principales problemas en el área de créditos y cobranzas, de la empresa Prolado S.A. y en base a ello proponer las soluciones posibles con la opinión y criterios de sus empleados y autoridades que se encuentra directamente relacionados con el área antes mencionada, con ello se propondrán la implementación de normas en cada área que ayuden en el control interno de las cuentas por cobrar, mediante procesos para recuperar la cartera vencida.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar de manual de control interno para mejorar el rendimiento en el área de créditos y cobranzas de la empresa de seguridad PROLADO S.A. para mejorar eficientemente los procedimientos de los mismos.

Objetivo Específico

- a) Elaborar un manual de control interno para el área de créditos y cobranzas que demuestre la forma eficaz de realizarlo.
- b) Establecer las actividades y sus alcances para que los empleados efectúen o para que desarrollen un estricto control de los inventarios.
- c) Comunicar al personal los procesos que se implementaran para el manejo de de las cuentas por cobrar y este claro el giro del negocio.

Con la propuesta del manual del control interno del área Crédito y cobranza se espera reducir riesgo sobre los créditos asignados y sobre las cuentas por cobrar, por ello se iniciara con solicitudes de garantías o anticipos a los clientes, y solo existirán excepciones cuando cuenten con la autorización de la gerencia general, las cuentas por cobrar, se manejan considerando los siguientes aspectos:

Procedimientos.

- a. Políticas de crédito y cobranza.
- b. Condición de crédito.

Procedimientos.

Prolado S.A. es una empresa que ofrece servicio de seguridad de transporte aduanero, y de transporte general, tanto para empresas de importación como de exportación, además de seguridad tecnológica, y rastreos satelitales. Al verificar que no existen controles internos en el área de crédito y cobranza puede generarse dentro del área mencionada, por ella la importancia de procesos o procedimientos claros.

Entre los procedimientos del control interno de crédito y cobranza que se establecen, se cita los siguientes:

- a. Separación de funciones.

- b. Transacciones en proceso.
- c. Organigrama del área de créditos y cobranzas.

Separación de funciones: En Prolado S.A se deberá asignar al personal específico o fijo que se debe realizar el análisis, revisión y ejecución del crédito solicitado, de esta manera se obtendrá información siempre actualizada. Este mismo personal deberá tener información de las cuentas por cobrar o la cartera de clientes tratando de hacer cumplir a los clientes con sus compromisos adquiridos y los depósitos de cheques en las fechas y en los locales financieros correspondientes.

Transacciones en Proceso: Estas deberán estar regidas por un instructivo de labores diarias las mismas que desarrollen según el puesto que ocupe el empleado, para que esto no se torne molesto para el empleado y para los demás; se debe capacitar al personal esto garantizará que los mismos cuenten con los criterios y fundamentos para considerar tanto la asignación de créditos como la recuperación de la cartera en los plazos y puedan ser eficiente y eficaz en sus funciones.

A continuación se presenta el organigrama estructural del departamento de crédito y cobranza.

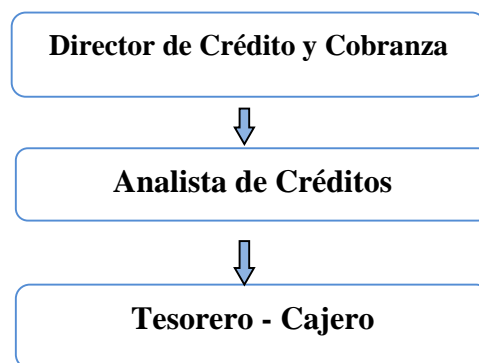


Figura 9: Propuesta del organigrama departamento de crédito y cobranza

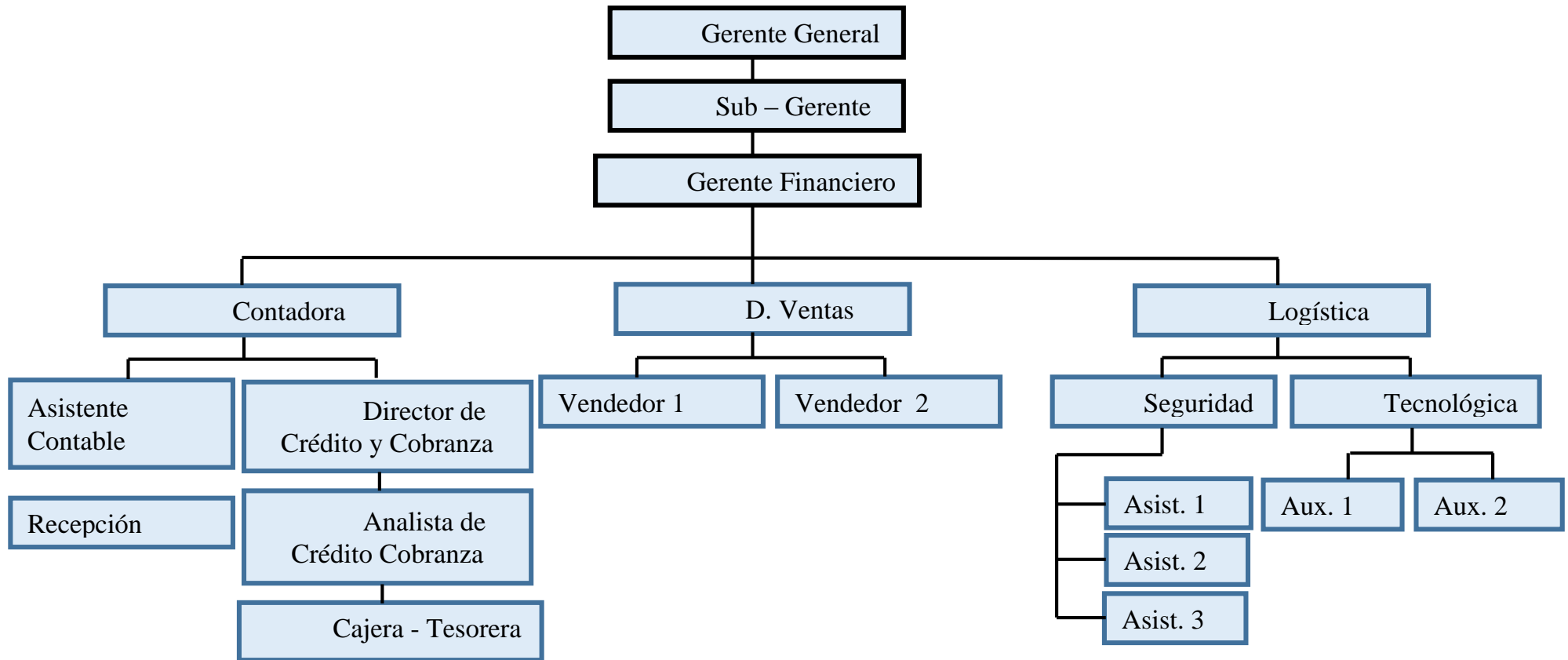


Figura 10: Propuesta de Organigrama Estructural de la empresa Prolado S.A.

Con el fin de precautelar los controles internos se han establecido las funciones y responsabilidades que deben acatar cada una de las personas que conforman el nuevo departamento de créditos y cobranzas, el cual se ajusta a las necesidades que tiene la empresa para llevar un mejor control en las cuentas por cobrar.

**Manual De Procedimientos Y Políticas Del Control Interno De Área de
Créditos y Cobranzas De La Empresa Prolado S.A.**

Áreas Relacionadas:

- Administrativa
- Contable
- Créditos y Cobranzas

Elaborado por:

Ronald Francisco Fernández Paredes

María José La Torre Rosero

Noviembre 2017

Guayaquil - Ecuador

Prolado S.A.	Manual de procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar				
		Área: Contable			
		Diciembre, 2017			
		Páginas:	1		12

INTRODUCCIÓN

El presente manual le permitirá a la empresa Prolado S.A. un correcto manejo de las cuentas por cobrar aportando de esta manera en el área contable a optimizar y ser más eficientes, además de conocer el uso correcto en la asignación de créditos y la recuperación de la cartera vencida, teniendo información actualizada de los procesos de cada cliente además de estar informados y mantener informados a los interesados en las cuentas por cobrar..

OBJETIVO

Establecer una guía, o una herramienta que permita mejorar el control interno de la empresa Prolado S.A., con la finalidad de regular los procesos en el área de créditos y cobranzas, y así contar con información fiable y actualizada para una mejor toma de decisiones.

ALCANCE

El presente manual está siendo desarrollado para el uso del área de créditos y cobranzas, considerando los procesos y políticas que a los de esta área compete, se debe considerar que existen cargos superiores que deben conocer el manual y respetar los procesos y políticas para el buen funcionamiento del mismo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Prolado S.A.	Manual de procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar	Área: Contable			
		Jefa de crédito y cobranza			
		Diciembre, 2017			
		Páginas:	2	D	12

- a. Verificar el cumplimiento de las funciones de la Analista de crédito
- b. Verificar el cumplimiento de las funciones de la Tesorera.
- c. Verificación de la asignación los créditos y cupo del cliente.
- d. Aprobación de cerditos y. cupos a los clientes
- e. Verificar cumplimiento de requisitos para créditos.
- f. Revisión periódica de la recuperación de la cartera (cuentas por cobrar).
- g. Verificación de depósitos o cobros realizados.
- h. Aprobación de ampliación de periodo de pagos de acuerdo a solicitud de cliente.
- i. Elaboración de informes de créditos y cobranzas de acuerdo a requerimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Prolado S.A.	Manual de procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar	Área: Contable			
		Analista de créditos			
		Diciembre, 2017			
		Páginas:	3	D	12

- a. Apoyo en verificar el cumplimiento de las funciones del tesorero.
- b. Analizar los créditos y cupo del cliente.
- c. Revisar la cartera vencida y realizar seguimiento.
- d. Recepción y verificación que los requisitos para la aplicación de la línea de crédito estén completos.
- e. Verificar la información de la solicitud de crédito.
- f. Revisar en la página del SRI los datos del cliente.
- g. Confirmar las referencias bancarias, comerciales y personales.
- h. Aprobar crédito
- i. Entrega de informe a Jefe de Créditos y cobranzas para procesar el crédito.
- j. Visitar a clientes en caso de ser necesario

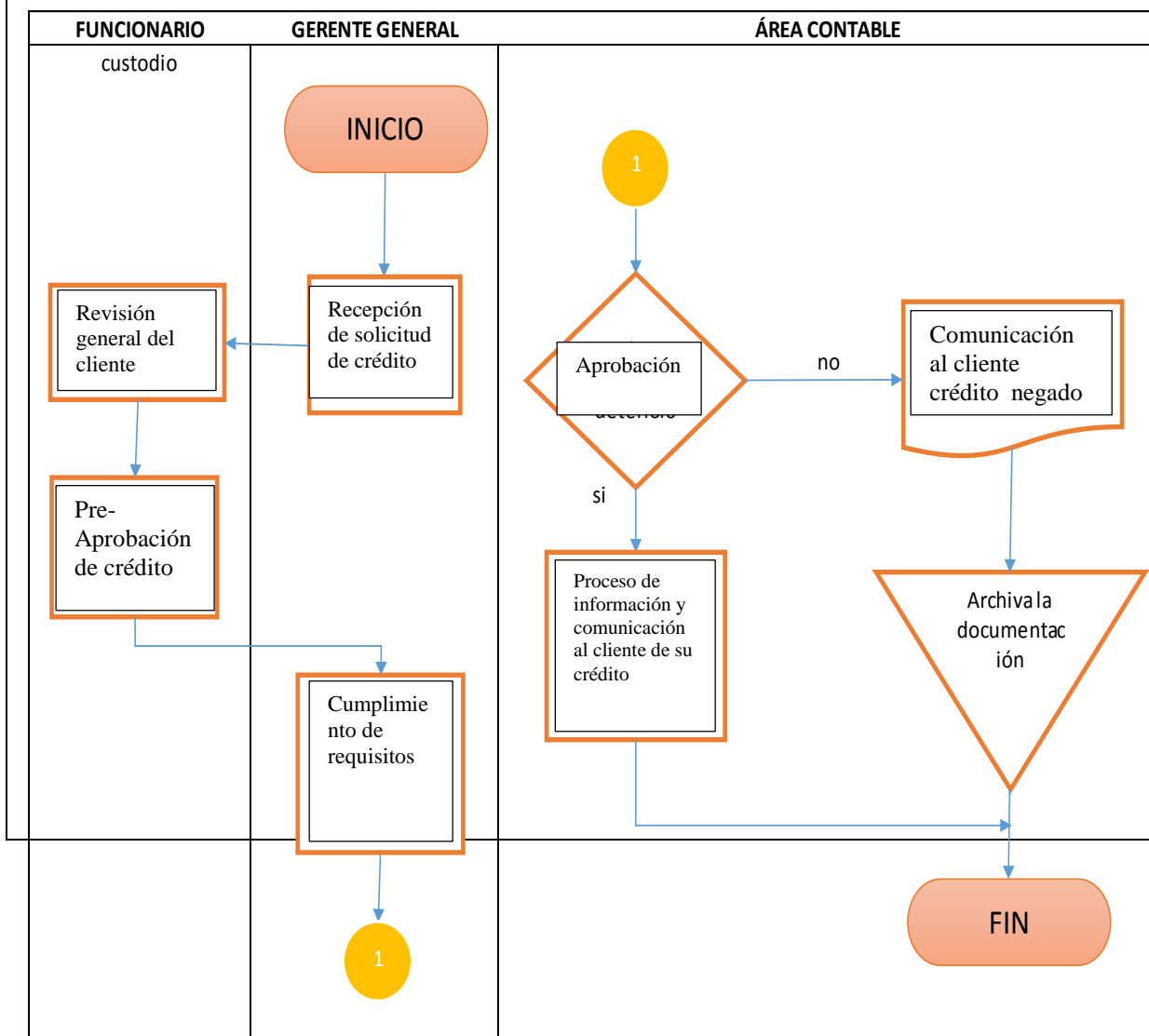
Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Prolado S.A.	Manual de procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar	Área: Contable			
		Tesorera o Cajero			
		Diciembre, 2017			
		Páginas:	4	D	12

- a. Crear la ficha del cliente en el sistema.
- b. Confirmar con clientes horarios de cobro.
- c. Seguimiento de la cartera vencida por medio de llamadas.
- d. Notificar al asesor los cobros a efectuarse
- e. Custodiar los cheques posfechados.
- f. Depositar los cheques posfechados.
- g. Ingresar los depósitos.
- h. Revisar que los cheques posfechados estén emitidos de acuerdo a la ley de cheques.
- i. Ingresar los cheques en el sistema.
- j. Revisar e ingresar los comprobantes de retención.

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Prolado S.A.	Manual de procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar	Área: Contable			
		Proceso: Proceso de Aprobación de crédito			
		Noviembre, 2017			
		Páginas:	5	D	12



Con las funciones antes mencionadas cada empleado tiene las responsabilidades que le corresponde, además de conocer los límites, de hasta donde pueden ellos tomar decisiones sin las autorizaciones de superiores.

Políticas de crédito.

Otro objetivo fundamental es que las cuentas por cobrar no lleguen a niveles altos de morosidad, a fin de evitar este tipo de inconvenientes, haya que determinar un sistema de evaluación de crédito de clientes, el cual determine quienes están con mayor riesgo de caer en morosidad y buscar los medios para que ellos cumplan con sus obligaciones, desarrollando seguimientos personalizados.

Es de conocimiento general que el riesgo siempre está presente en todo tipo de transacción financiera, pero siempre deben de considerarse los procesos y las políticas claras para reducir al mínimo el mismo.

Prolado S.A. no cuenta con políticas de créditos, esto afecta las la recuperación de la cartera vencida, por lo cual se propone las siguientes políticas.

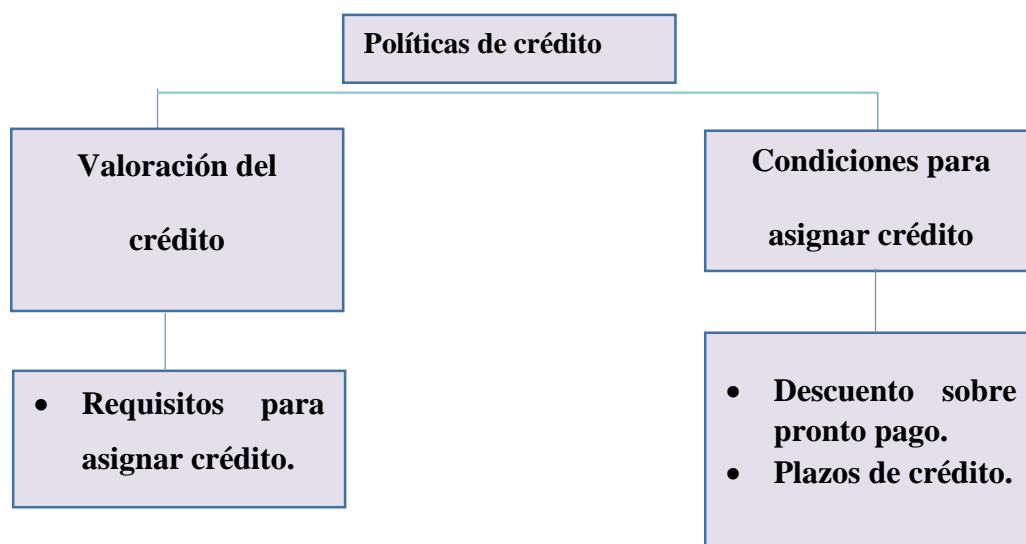


Figura 11: Políticas de Crédito de Prolado S.A

Políticas de cobranza.

Cuando una empresa cuenta con políticas claras para sus clientes no solo en papel sino que se ejecutan los clientes saben de la seriedad y del compromiso que adquieren para la empresa así como las responsabilidades en el cumplimiento de sus compromisos de pagos. Por lo cual Prolado S.A. no debe ser la excepción en plantear y proponer las políticas en el área de crédito para que los mismos sean cumplidos y de esta manera reducir el riesgo de la morosidad y se obtendría:

- a. Protección de la cartera de cliente con pagos oportunos.
- b. Mantener registros actualizados.

A continuación se detalla el manual de políticas de cobranza:

Estimado cliente:

Con el fin de precautelar sus intereses y optimizar nuestro proceso de recaudación de valores, ponemos a su consideración nuestras políticas de cobranzas, con el fin de hacerlo más confiable y transparente para ambas partes. Le rogamos tomar en cuenta los siguientes puntos, a fin de evitar contratiempos.

1.- Por la responsabilidad de pago, solo nos responsabilizamos por pagos en transferencia, cheques o depósitos; respaldados por un recibo de cobro autorizado y firmado por nuestros asesores o por algún funcionario autorizado por nuestra empresa para tal efecto. No nos hacemos responsables por pagos en efectivo que usted entregue a nuestros asesores.

2.- En el caso de depósitos o transferencias bancarias, realizados en nuestras cuentas corrientes, después de realizados, le solicitamos pasarnos una copia por correo electrónico para luego enviarles al asesor a retirar el original y entregar el recibo respectivo.

3.- En el caso de cheques, solo nos responsabilizamos por cheques girados a nombre de nuestra compañía. Evite entregar cheques al portador. Solo aceptamos cheques de la cuenta de nuestros clientes. No aceptamos ni nos responsabilizamos con cheques de terceras personas.

4.- En el caso de retenciones manuales, solicitamos hacerlas llegar a nuestra oficina dentro del mes de emisión de la factura o hasta los 5 primeros días del mes siguiente. Le recordamos que no recibimos retenciones con errores en formato o fuera de vigencia, según normativa que exige el servicio de rentas internas. Las retenciones electrónicas enviarlas a nuestro correo edoc@Prolado.com

5.- No nos responsabilizamos por ningún negocio realizado con nuestros ejecutivos de cuenta a título personal, como prestamos en efectivos, o la venta de servicios.

6.- Nos acogemos a lo dispuesto en la resolución No.SC.DSC.G.13.018 emitida por la Superintendencia de compañías. "aprúebense los valores máximos que, previa aceptación de sus clientes, las compañías que realicen ventas a crédito podrán cobrar como recargo de cobranza por pago tardío de cuotas".

Las políticas que se proponen establecer dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A. para evaluar al cliente y la posibilidad de otorgar el crédito y conocer el riesgo de morosidad tenemos:

- a. Solvencia del cliente.- Conocer por referencias bancarias o comerciales si los clientes han cumplido sus obligaciones financieras a tiempo.
- b. Capacidad de pago.- Aplicación de métodos para determinar hasta qué grado de se puede endeudar el cliente.
- c. Solicitud Garantías.- Para garantizar el pago del servicio prestado, se puede solicitar, documentos que comprometan al cliente al pago, como cheques, letras de pago, o hasta documentos de bienes muebles, o garantes de buena fé.
- d. Contrato: Firma de contrato por el servicio prestado con compromisos de pago tanto en monto como en fechas acordadas.

En caso de ser necesario se puede utilizar el bien u otros bienes como garantías por los clientes para seguridad de la cancelación del crédito. La garantía personal es aquella en la cual otra persona mediante un documento, como el pagaré, se convierte en deudor solidario. La compañía para aceptar esta garantía deberá previamente calificar al garante el cual deberá tener una capacidad de pago acorde al límite de crédito solicitado por el cliente.

Valoración para otorgar crédito.

Créditos comerciales.- Por lo general es con quienes se trabaja de forma seria y formal, pues cuentan con mayores referencias para determinar la calidad del cliente, en especial por su tiempo en el mercado en que se desenvuelve, si es nuevo se solicita información y documentos para realizar el seguimiento respectivo y verificar que el cliente cumpla con los requisitos solicitados.

La información solicitada será procesada de acuerdo a los procesos planteados de tal forma que se determinará si accede o no a un crédito por parte de Prolado S.A.

Calificación de crédito

Es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y poco monto en dólares. En otras palabras, mide la fortaleza crediticia del solicitante y la calificación para tomar la decisión de aceptar o rechazar la concesión del crédito.

A continuación se detalla los siguientes requisitos para otorgar crédito.

Persona natural.

- a. Solicitud de crédito (ver anexo).
- b. Croquis de negocio.
- c. Copia de RUC actualizado.
- d. Certificado bancario actualizado o estado de cuenta corriente últimos tres meses.
- e. Certificaciones comerciales o copia de facturas de 3 proveedores que califique a crédito.
- f. Copia de planilla de servicios básicos.
- g. Copia de cedula y certificado de votación a color del cliente y cónyuge.

Persona jurídica.

- a. Solicitud de crédito ver anexo.
- b. Croquis de negocio.
- c. Nombramiento del representante legal.
- d. Copia de RUC actualizado.
- e. Copias de las escrituras de constitución y estatus social vigente.
- f. Copia de nómina de accionistas.
- g. Certificado bancario actualizado o estado de cuenta corriente últimos tres meses.

- h. Certificaciones comerciales o copia de facturas de 3 proveedores que apliquen crédito.
- i. Copia de planilla de servicios básicos.
- j. Copia de cedula y certificado de votación a color representante legal.

Condiciones para asignar de crédito.

Las condiciones siempre están dadas o se proponen para recuperar la cartera en los tiempos establecidos y de ser posible en los plazos más cortos para mejorar la liquidez de la empresa, es decir que los clientes pagaran sus deudas o cuentas en los plazos indicados, así las facturas no estén en mora por más de 45 días.

También se consideraran los pagos de contado, dando un descuento de entre el 3 y 5 por ciento dependiendo el monto de la factura y la aprobación del jefe de créditos. Otro aspecto a considerar es que si el cliente paga por adelantado su factura periódica obtendrá un descuento del 2 por ciento.

Considerando, las propuestas que se han desarrollado durante este documento quedarían a consideración de la empresa el poner en marcha las políticas y procedimientos expresados en el presente trabajo de titulación.

Conclusiones

Con el análisis situacional de la empresa de noto que no existen funciones asignadas de forma clara y precisa, además de la inexistencia de un manual de funciones y políticas no solo en el área de créditos y cobranzas sino también en otras áreas de la empresa.

Al no existir políticas y procedimientos para la asignación de créditos tanto para clientes nuevos como para los clientes fijos, se podría estar asignando un exceso en el monto de crédito o créditos sobre los ya otorgados, generan montos que posiblemente sean impagables o se vuelvan cuentas a largo plazo.

No existen personas asignadas a las funciones específicas de asignar los créditos y menos de desarrollar seguimientos a los mismos, y quienes los otorgan lo hacen de forma empírica, lo que no garantiza la recuperación de las cuentas por cobrar.

Por lo antes mencionado se debe considerar la propuesta de aclarar las funciones, los procedimientos y políticas al área de créditos y cobranzas de la empresa Prolado S.A.

Recomendaciones

En primer lugar se recomienda la nueva estructura del área de créditos y cobranzas y la aplicación de las funciones a cada uno de sus miembros, además de la aplicación de las políticas planteadas en la empresa Prolado S.A. para mejorar el desempeño y la recuperación eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar.

Se recomienda considerar capacitar a cada empleado del área de créditos y cobranzas para un mejor desempeño de sus funciones y en especial en el manejo de las cobranzas para ser atinados al momento de recuperar la cartera vencida, en el corto plazo.

Muchas veces no solo depende del área de cobranzas la recuperación de la cartera por lo que se debe considerar la aplicación de manuales en todas las áreas en especial la de contabilidad, para que se maneje la misma información al momento de elaborar informes contables y financieros.

Referencias Bibliográficas

- Cantu, G. (1996). CONTABILIDAD FINANCIERA.
- Cantu, G. (2012). *Conatbilidad* . Mexico : Mexico .
- Cardenas. (1974). En CARDENAS, *ESTADISTICA*.
- CARDENAS. (1974). En CARDENAS, *ESTADISTICA*.
- Cardoso, H. C. (2006). AUDITORIA DEL SECTOR SOLIDARIO APLICACION DE
NORMAS INTERNACIONALES.
- Carrera. (2012). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1159/1/T-UC E-0003-166.pdf>
- Castro. (2010). *Tècnicas de Investigaciòn*.
- Cedra Aparicio . (2013). *Origen de la Contabilidad* . España : U.P.V España .
- Cevallos. (2014).
- Cook, J. (1987). *LIBRO DE AUDITORIA* (TERCERA ed.).
- COOK, J. (1987-1999). *LIBRO DE AUDITORIA* (TERCERA ed.).
- Coopers & Lybrand S.A. (1997). En *Los nuevos conceptos de control interno* . Madrid:
Díaz de Santos, S.A .
- Díaz. (2014). Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/889/1/T-UTEQ-0145.pdf>
- Folgueiras. (2009). *Tècnicas de Investigaciòn*.
- Gómez, & Solano. (2016). Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Hernandez. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MG.

Hidalgo. (2016). Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf

Josar. (2011). Obtenido de

<http://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>

Molina. (2014).

Moncayo. (2013).

Napolitano, A. N. (2011). AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS Y SU DOCUMENTACION.

Ochoa. (2013).

Pany, W. (2008). PRINCIPIOS DE AUDITORIA.

Paredes. (2011). *Tècniques de Investigaciòn*.

Pascual, & Bastos. (2014). Obtenido de

<http://www.unizar.es/gonzalez/articulosesp/Morosidadproblema.pdf>

Rojas. (2007). Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

Sánchez, B. J. (2002). ANALISIS DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.

Tamales, R. (2001).

Tamayo, T. Y. (1988). En *ESTADISTICA* (pág. 29).

TAMAYO, T. Y. (1988). En *ESTADISTICA* (pág. 29).

Vasquez, A. (2008). *Metodo de Investigaciòn*.

Vinueza, T., & Falcones, J. (2012). Obtenido de

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/292/1/T-ULVR-0250.pdf>

Zamora. (2011). Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html)

[gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html)

Zurita , R., & Zumba , C. (2013). Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1453/3/DISE%C3%91O%20DE%20POL%C3%8DTICAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20CREDITICIOS%2C%20EN%20LA%20MICROEMPRESA%20CR%C3%89DITOS%20%E2%80%9CJ%26M%E2%80%9D%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MILAGRO.pdf>