



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 DE SISTEMATIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DESTINOS MUNDIALES S.A.”**

AUTORES:

ALEJANDRO ANCHUNDIA TANIA TEODORA

MURILLO VELIZ KAREN VIVIANA

TUTOR DE TESIS:

ABG. BETILDE CONTRERAS CAICEDO

GUAYAQUIL, DICIEMBRE, 2017

Índice General

Índice General.....	ii
Repositorio Nacional en Ciencias Y Tecnología.....	iii
Certificado porcentaje de similitud.....	iv
Informe de tutoría realizada.....	v
Informe de Revisión final.....	vi
Certificación del Tutor Revisor.....	vii
Licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no académicos.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Contenido.....	xiiii
Índice de Tabla.....	xxix
Índice de Figuras.....	xxiii



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "Manual de sistematización del control interno de cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A."		
AUTOR/ES: Alejandro Anchundia Tania Teodora Murillo Veliz Karen Viviana		TUTOR (A): Abg. Betilde Contreras Caicedo
		REVISOR (A): Ing. Teresa Yolanda Avilés Flor
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil		FACULTAD: Ciencias Administrativas
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada		
GRADO OBTENIDO: Contador Público Autorizado		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		N° DE PÁGS.: 104
ÁREAS TEMÁTICAS: Administración, Contabilidad, Financiero		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: Manual, Control Interno, Cuentas por Cobrar, Flujograma		
<p>RESUMEN/ABSTRACT : Este proyecto de tesis se desarrolló en la empresa Destinos Mundiales Mayorista de Turismo Wordestinations S.A., la misma que se dedica a la venta de servicios turísticos a las agencias de viajes a nivel nacional.</p> <p>El problema principal radica en la inexistencia de un control interno, esta falencia está afectando al área de cobranzas, ya que no existe un manual de procedimientos, por lo que al momento de realizar la gestión de cobro no existen buenos resultados.</p> <p>Esto al pasar el tiempo ha ocasionado problemas de solvencia para la empresa, y a su vez para los colaboradores. Para realizar un modelo de gestión en cuentas por cobrar y que se obtenga eficientes procedimientos y resultados futuros se propone finalmente elaborar un manual de sistematización de control interino de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales Mayorista de Turismo Wordestinations S.A.</p>		
N° DE REGISTRO:		N° DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL:		
ADJUNTO PDF	SI (x)	NO ()
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0986328684 0988007492	E-mail: Tania.t.alejandro10@gmail.com karenmurillo95@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre:	
	Teléfono: 0994467445 E-mail: bjconcai64@gmail.com	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado Abg. Betilde Contreras Caicedo, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Tania Teodora Alejandro Anchundia con C.I. N°.0930594593 y Karen Viviana Murillo Veliz con C.I. N° 0926428772, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación: Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A., ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio PLAGIUS quedando el **6.23%** de coincidencia.



Abg. Betilde Contreras Caicedo
C.I. N°. 090830999-0



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Guayaquil, 21 de diciembre del 2017

Sr. (Sra.)

Ing. Com. Leonor Morales Gallegos, MSC.

Director (a) de Carrera

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A., de los estudiantes Tania Teodora Alejandro Anchundia y Karen Viviana Murillo Veliz, indicando han 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 los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Abg. Betilde Contreras Caicedo
Tutor de Trabajo de Titulación
C.I. 0908309990



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Guayaquil, 16 de febrero del 2018

Sr. (Sra.)

Ing. Com. Leonor Morales Gallegos, MSC.

Director (a) de Carrera

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL Trabajo de Titulación Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A., de las estudiantes Tania Teodora Alejandro Anchundia y Karen Viviana Murillo Veliz. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

- ✓ El título tiene un máximo quince palabras.
- ✓ La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.
- ✓ El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.
- ✓ La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.
- ✓ Los soportes teóricos son de máximo 5 años.
- ✓ La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Ac

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

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que las estudiantes Tania Teodora Alejandro Anchundia y Karen Viviana Murillo Veliz están aptas para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Teresa Yolanda Avilés Flor
Docente Tutor Revisor de Trabajo de Titulación
C.I. 0905500724



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Guayaquil, 16 de febrero del 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Ha sido nombrado Avilés Flor Teresa Yolanda, tutor del trabajo de titulación Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A, certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por las estudiantes Tania Teodora Alejandro Anchundia con C.I. N° 0930594593 y Karen Viviana Murillo Veliz, con C.I. N° 0926428772, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado en la Facultad de Ciencias Administrativas , ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Ing. Teresa Yolanda Avilés Flor
Docente Tutor Revisor de Trabajo de Titulación
C.I. N°. 0905500724



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

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

Yo Tania Teodora Alejandro Anchundia con C.I. N°.0930594593 y Karen Viviana Murillo Veliz con C.I. N° 0926428772, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ORGÁNICO 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.

Tania Teodora Alejandro Anchundia
C.I. N°.0930594593

Karen Viviana Murillo Veliz
C.I. N°. 0926428772

* CÓDIGO ORGÁNICO 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.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Dedicatoria

A nuestros padres Carlos Murillo Carriel, Fatima Anchundia, Carlota Veliz y David Murillo los cuales con gran amor y comprensión nos motivaron a seguir adelante en cada uno de nuestros pasos para culminar nuestros estudios.

A nuestros hermanos que han estado a nuestro brindándonos su apoyo incondicional.

A nuestros amigos que demostraron estar ahí en los momentos difíciles, apoyándonos en cada etapa cruzada en la universidad.

A la distinguida Universidad de Guayaquil, especialmente a los profesores que nos formaron profesionalmente para enfrentar un nuevo reto en nuestras vidas y en el ámbito laboral como futuros profesionales.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Agradecimiento

Agradecemos ante todo a Dios que nos ha permitido estar en estos momentos con salud, brindándonos la sabiduría y entendimiento para seguir cada propósito que nos hemos puesto en este largo caminar.

A nuestra tutora Abg. Betilde Contreras Caicedo por su incondicional asesoramiento y disponibilidad de tiempo brindado en nuestro proyecto de investigación.

Al Ing. Luis Miguel Zambrano Ramírez por la apertura de las puertas en su prestigiosa empresa, que nos permitió llevar a cabo este proyecto expuesto.



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



Unidad de Titulación

**“MANUAL DE SISTEMATIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DESTINOS MUNDIALES S.A.”**

Autor: Tania Teodora Alejandro Anchundia

Karen Viviana Murillo Veliz

Tutor: Abg. Betilde Contreras Caicedo

Resumen

Este proyecto de tesis se desarrolló en la empresa Destinos Mundiales Mayorista de Turismo Wordestinations S.A., la misma que se dedica a la venta de servicios turísticos a las agencias de viajes a nivel nacional.

El problema principal radica en la inexistencia de un control interno, esta falencia está afectando al área de cobranzas, ya que no existe un manual de procedimientos, por lo que al momento de realizar la gestión de cobro no existen buenos resultados.

Esto al pasar el tiempo ha ocasionado problemas de solvencia para la empresa, y a su vez para los colaboradores. Para realizar un modelo de gestión en cuentas por cobrar y que se obtenga eficientes procedimientos y resultados futuros se propone finalmente elaborar un manual de sistematización de control interino de las cuentas por cobrar de la empresa

Destinos Mundiales Mayorista de Turismo Wordestinations S.A.



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



Unidad de Titulación

**"MANUAL OF SYSTEMATIZATION OF INTERNAL CONTROL OF ACCOUNTS
RECEIVABLE IN THE COMPANY DESTINOS MUNDIALES S.A."**

Author: Tania Teodora Alejandro Anchundia

Karen Viviana Murillo Veliz

Tutor: Abg. Betilde Contreras Caicedo

Abstract

This project was developed in the company World Destinations Wholesaler of Tourism Wordestinations S.A., the same one that is dedicated to the sale of services tourism to travel agencies nationwide.

The main problem lies in the lack of internal control, this shortcoming is affecting the collection area, since there is no procedure manual, so at the time of completion the collection management there are no good results.

This over time has caused solvency problems for the company, and in turn for the collaborators to perform a management model in accounts receivable and to obtain efficient procedures and future results, it is finally proposed to elaborate a manual for the systematization of interim control of accounts receivable from the company World Destinations Tourism Wholesale Wordestinations S.A.

Contenido

Introducción	1
Capítulo I	4
El Problema	4
1.1.Planteamiento del problema	4
1.2.Formulación y sistematización del problema.....	8
1.2.1.Formulación del problema	8
1.2.2.Sistematización del problema	8
1.3.Objetivos de la investigación	8
1.3.1. Objetivo general.....	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4.Justificación de la investigación.....	9
1.4.1.Justificación Teórica	9
1.4.2.Justificación Metodológica.....	9
1.4.3.Justificación Práctica	10
1.4.4.Delimitación de la investigación	11
1.5.Hipótesis.....	11
1.5.1. Variable dependiente	11
1.5.2. Variable independiente.....	11
1.5.3.Operalización de variables	12
Capítulo II	13

Marco referencial	13
2.1 Antecedentes de la Investigación	13
2.2 Marco Teórico	15
2.2.1. Aspectos generales de las cuentas por cobrar	15
2.2.1.1. Importancia	15
2.2.1.2 Reconocimiento	16
2.2.1.3 Objetivo de las cuentas por cobrar.....	16
2.2.1.4 Características de las cuentas por cobrar	16
2.2.2. Técnica de otorgamiento de crédito.....	17
2.2.3. Procedimiento y control de cobranzas	17
2.2.3.1. Período promedio de cobro.....	18
2.2.4. Ratios Financieros.....	18
2.2.5. Antecedentes del control interno	19
2.2.6. Control Interno.....	20
2.2.7. Definición de control interno.....	21
2.2.8. Importancia del control interno.....	21
2.2.9. Objetivos del control interno	22
2.2.10. Características del control interno	22
2.2.11 Ventajas del control interno.....	23
2.2.12 Principios del control interno.....	23
2.2.12.1 División de trabajo.....	24

2.2.12.2 Fijación de responsabilidades	24
2.2.12.3 Cargo y descargo	25
2.2.13 Componentes del control interno.....	25
2.2.13.1. Ambiente de control.....	26
2.2.13.2. Evaluación de riesgos.	27
2.2.13.3. Actividades de control.	28
2.2.13.4. Información y comunicación.	29
2.2.13.5. Supervisión y monitoreo.....	31
2.2.14. Clasificación del control interno.....	32
2.2.15. Control Interno Administrativo	33
2.2.15.1 Definición de control interno administrativo.....	33
2.2.15.2 Elementos del control interno administrativo.....	34
2.2.16 Control interno contable	34
2.2.16.1 Definición de control interno contable	34
2.2.16.2 Objetivos del control interno contable.....	35
2.2.16.3 Tipos de controles contables.....	36
2.2.16.4 Sistema contable.	36
2.2.17. Limitaciones del control interno.	37
2.2.18. Manual	38
2.2.19. Objetivos de los manuales.	39
2.2.20. Ventajas y desventajas de los manuales.	40

2.2.20.1. Ventajas.	40
2.2.20.2. Desventajas.	41
2.2.21. Tipos de manuales.	41
2.2.22. Manual de control interno.	42
2.2.23. Definición de manual de control interno.	43
2.2.24 Métodos para evaluar el manual de control interno.	43
2.2.24.1. Método de cuestionarios.	43
2.2.24.2 Método narrativo.	44
2.2.24.3 Método gráfico.	44
2.2.25. Requisitos legales de un Manual de Control Interno:	45
2.2.25.1. Índice o contenido.	45
2.2.25.2. Introducción y/o prologo.	45
2.2.25.3. Objetivo del manual.	45
2.2.25.4. Marco Legal del manual de control interno:	46
2.2.25.5. Objetivo:	46
2.2.25.6. Base legal.	47
2.2.25.7. Descripción del procedimiento u operación y sus participantes.	47
2.2.25.8. Gráfico o diagrama del procedimiento.	47
2.2.25.9. Empleados a cargo de utilizar el manual.	48
2.3 Marco Contextual.	49
2.3.1. Reseña histórica de la empresa	49

2.3.2 Ubicación	50
2.3.3 Misión	50
2.3.4 Visión.....	50
2.3.5. Objetivos de la empresa.....	51
2.3.6 Oferta	51
2.3.7. Demanda	51
2.3.8. Principales competidores	51
2.3.9. FODA de la empresa.....	52
2.3.10. Estructura Organizacional.....	52
2.3.10.1 Funciones de las Unidades Administrativas	53
2.4. Marco Conceptual	55
2.5. Marco Legal	58
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador- Capitulo Sexto: De libertad.....	58
2.5.2. Norma Internacional de contabilidad (NIC 37) Provisiones, Activos Contingentes, Pasivos Contingentes	59
2.5.3. Norma Internacional de Auditoria (NIA 240) Responsabilidad del auditor en relación con el fraude en una auditoría de Estados Financieros.	60
2.5.4. Norma Internacional de Auditoria (NIA 6) Evaluación de Riesgo y Control Interno.....	61
Capítulo III.....	64
Marco Metodológico	64
3.1. Diseño de la investigación	64

3.2. Tipo de la investigación	64
3.2.1 Descriptivo	65
3.2.2 Explicativa.....	65
3.3 Técnicas e instrumentos	65
3.3.1 Entrevista.....	66
3.3.2 Check List.....	66
3.4. Población y Muestra.....	66
3.4.1 Población	67
3.4.2 Muestra.....	68
3.4.3 Recolección de datos por medio de entrevistas y check list.....	68
3.5. Entrevista al Gerente General y Jefe de Área de Tesorería.....	68
Entrevista al Depto. de Gerencia.....	69
3.5.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Destinos Mundiales S.A.	72
3.6. Evaluación de los Niveles de Riesgo de Control	73
3.6.1 Check List área Ventas.....	73
3.6.2 Check List área Contable	76
3.6.3 Check List área Tesorería.....	78
3.6.5 Debilidades detectadas en el área de Venta.....	79
3.6.6 Debilidades detectadas en el área Contable	80
3.6.7 Debilidades detectadas en el área de Tesorería	81
3.7 Resultado de la Evaluación de Control Interno por el Componente COSO 1	81

3.7.1 Ambiente de Control	81
3.7.2 Evaluación de Riesgo	82
3.7.3 Actividades de Control.....	82
3.7.4 Información y Comunicación.....	82
3.7.5 Monitoreo y Supervisión	83
Capítulo IV.....	84
Propuesta de los resultados	84
4.1. Objetivo general	84
4.2. Objetivos específicos.....	84
4.3. Elaborar un manual de sistematización para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales S.A.....	84
a. Generalidades	86
b. Misión.....	86
c. Alcance	86
d. Objetivo del manual.	86
e. Uso del manual	87
f. Importancia.....	87
g. Base legal.....	88
h. Normas y políticas generales.....	88
i. Responsabilidades	90
j. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito Fase 1 ..	92

k. Procedimiento para cobros con tarjeta de crédito fase 1.1	95
l. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito Fase 2 ..	97
m. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito. Fase 3 ..	99
4.4 Conclusiones	102
4.5 Recomendaciones.....	103
Bibliografía	104
Entrevista al Depto. de Gerencia.....	114
Entrevista al Depto. de Gerencia.....	116
Anexo 5 Check List área Contable	118
Anexo 9 Check List área Tesorería.....	122

Índice de Tabla

Tabla 1: Operalización de Variables.....	12
Tabla 2: Población de la empresa Destinos Mundiales S.A.	67
Tabla 3: Entrevista al Gerente General.....	69
Tabla 4: Entrevista al Jefe Financiero.....	71
Tabla 5: Check List área de Ventas	74
Tabla 6: Check List área contable.....	76
Tabla 7: Check list área de tesorería.....	78
Tabla 8: Resultado de nivel de riesgo	79

Índice de Figuras

Figura 1: Funcionamiento del control Interno	6
Figura 2 Principios del control interno	23
Figura 3 Componentes del control interno.....	25
Figura 4 Clasificación del Control Interno	32
Figura 5 Ventajas y Desventajas del método de cuestionario para la aplicación del manual..	44
Figura 6 Signos universales que se utilizan en el flujograma de procedimientos	48
Figura 7 Ubicación de la empresa Destinos Mundiales.....	50
Figura 8 Cuadro FODA de la empresa	52
Figura 9 Organigrama Estructural	53
Figura 10 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 1	94
Figura 11 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fas1.1 Cobros con tarjeta de crédito	96
Figura 12 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 2.....	98
Figura 13 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 3	101

Introducción

El presente proyecto de investigación está relacionado a la falta de los controles internos de los documentos y cuentas por cobrar a clientes, sufriendo grandes impactos en sus estados financieros por el bajo índice de ingresos ocasionado de los créditos a largo plazo, manteniendo su cartera vencida, al momento de establecer estrategias comerciales los accionistas han detectado varias falencias en la gestión de cobro de cartera, tales como la falta de un manual de control de cobro antes de la fecha de vencimiento, para prevenir el déficit de la liquidez y rentabilidad, sin un manual de control se hace difícil el análisis adecuado de los clientes para concederle créditos menores de 30 días, los registros y control de los voucher dentro de la contabilidad.

El diseño de un manual de sistematización de control interno en las cuentas por cobrar permitirá a la empresa manejar una buena gestión de cobro dentro del departamento financiero, acoplándose a las políticas creadas, según las necesidades de la empresa. El control interno en las cuentas por cobrar permitirá que la persona encargada de los cobros sea capaz de analizar, renovar o dar de baja los documentos antes de ser aceptado, fortaleciendo las diversas funciones de los diferentes departamentos.

Las cuentas por cobrar forman parte de las primeras categorías de activos dentro de una empresa, recurso que a un corto plazo generará beneficios económicos, considerando que las ventas a créditos o préstamos a empleados, se crean como cuentas por cobrar de un activo circulante teniendo como saldo deudor.

Contabilidad, Normas Internacionales de Auditoría (2007) Establece principios para el reconocimiento y valoración de los activos financieros, de algunos contratos de compras o

venta de elementos no financieros. Normas Internacionales de Auditoría, (NIA) COSO (2013) dispone de normas y proporciona lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y del control interno, sobre los riesgos de auditoría y sus componentes como:

- ✓ Entorno de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Actividades de monitorio - comunicación

La presente investigación deduce que la empresa con el transcurrir del tiempo fue disminuyendo su rentabilidad, y su liquidez lo que ocasionó que no existiera circulante para cubrir las deudas, generando pérdidas a la empresa y a la vez da paso a la creación de las cuentas incobrables del 1% de la sumatoria de las cuentas y documentos por cobrar, según lo que establece la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Estos factores indican la existencia de una incertidumbre de importancia relativa que puede generar una duda importante sobre la capacidad de la compañía para continuar como negocio en marcha. Con lo expuesto se ha propuesto un diseño de manual de sistematización de control interno en las cuentas por cobrar, contribuyendo a la mejora continua de los procesos dentro del área, con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa, y analizar los riesgos que conllevan la falta de un control interno.

El presente proyecto está orientado al diseño de un manual de sistematización de control interno que mejore los procesos y políticas de ingresos y las cuentas por cobrar, con el objetivo de evaluar sus controles de manera permanente, conociendo así los procesos que

deben de ser restaurados para que sean eficaces y efectivo en la empresa, obteniendo información clara, concisa, que permita al análisis y visualizar las acciones correctivas, garantizando la integridad de su patrimonio, rentabilidad y liquidez.

Capítulo I

El Problema

1.1. Planteamiento del problema

Las cuentas por cobrar forman un papel importante para las empresas de todo el mundo, teniendo en cuenta que la mayoría de sus ventas son a crédito, manteniendo como un soporte de respaldo las facturas emitidas, que a su vez son analizadas, contabilizados en sus libros contables convirtiéndose en unos beneficios económicos futuros. El problema se origina cuando no se da su debido tratamiento o la indebida administración de las cuentas por cobrar provocando que la empresa tenga una falta de liquidez.

El mayor factor de iliquidez es por la falta de análisis de ofrecer crédito fácil a clientes, sin tomar en cuenta las políticas que rijan el tiempo de crédito que se debe de dar a determinado grupo de clientes, así como asegurar la custodia de la cartera de cuentas por cobrar, por lo cual genera dificultades financieras a las organizaciones.

Luis Eduardo Perez Mata (2006) El activo más grande y el más incomprendido son las cuentas por cobrar, a veces son ignoradas, otras veces descuidadas, constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, “son dinero esperado a ser tomado” son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos ya que a diferencia del inventario estas ya no deben pasar por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

Las cuentas por cobrar según el control contable no sólo está incluido el derecho frente a los clientes, que surgen de las ventas de bienes o servicios, sino también una diversidad de

derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiaria, derecho por reembolso de impuestos.

Gómez Rendón, Francisco (1993) Las cuentas por cobrar serán por cobrar a clientes y deben de tener origen en las ventas de créditos, en las empresas comercio – industriales; o en las prestaciones de servicios a créditos, en las empresas de servicios.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2004) Las provisiones para créditos incobrables originalmente en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentre pendiente de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Por la falta de un manual de control interno en las cuentas por cobrar la mayoría de las empresas se ven obligada a la deducción de los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de las fuentes ecuatorianas que no estén exento.

Whittington y Pany (2000) Define el control interno como los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por la malversación de activos como por la presentación de informes financieros fraudulento. Este contribuye a proteger contra los errores y el fraude, además de garantizar la confiabilidad de los datos contables. El buen funcionamiento del control interno depende de ciertas características esenciales que concluye cinco componentes:

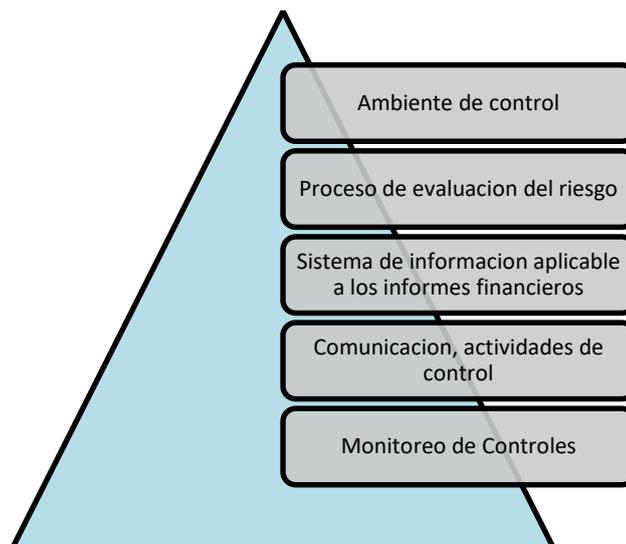


Figura 1: Funcionamiento del control Interno

Al implementar un control interno efectivo, la administración de la empresa implementa acciones que posibilitan un ambiente de control adecuado, identificación de riesgos efectivamente, actividades de vigilancias que correspondan a riesgos reales, que se basa en un sistema de información y comunicación dentro de la empresa, con un proceso de monitoreo, que vigile que todo el sistema se esté cumpliendo. Luis Alberto (2016).

La empresa escogida para el presente proyecto de investigación se encuentra ubicada en las calles Av. Joaquín Orantica SG-1 y Leopoldo Benítez en el Edificio Trade Building piso 7 oficina 742 de la torre B. Dedicándose a la venta de paquetes turísticos a las agencias minoristas de turismo, esta empresa es una sociedad que ejerce sus actividades en la ciudad de Guayaquil, en un área muy competitivo, cuenta con 8 colaboradores y más 150 agencias a nivel nacional.

A pesar de contar con gran acogida dentro del mercado del turismo, la empresa cuenta con una falencia en el área administrativa / financiera, los procesos de control contable en las

cuentas por cobrar no son los más adecuado, ocasionando la cartera vencida a un 70% de las ventas anuales.

Destinos Mundiales maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido al aumento de volumen en ventas relacionadas directamente con los créditos; constituyendo un rubro de gran relevancia significativa para la misma. La falta de métodos de políticas de cobro, da origen a que las cuentas por cobrar se eleven, reflejando la razón por que se demora con el pago de las ventas a créditos, o si los plazos pautados para cancelar son muy largos, se deben de establecer en las políticas de cobros.

Destinos Mundiales mantienen dificultades en la obtención de los cobros puntuales por parte de los clientes, en la efectivización del efectivo, hasta que el pasajero devengue el servicio de las agencias minoristas, o a su vez los cobros realizados por tarjetas de crédito, representando un riesgo que el cliente desista de los servicios del paquete turístico, dejando un pago sin realizar; estas anomalías reflejan especialmente la falta de un manual de control interno en las cuentas por cobrar, que mejore la liquidez y rentabilidad dentro de la empresa.

En la presente empresa se necesitará realizar las distribuciones por antigüedad de las cuentas por cobrar que se nos permita evaluar, analizar y extraer conclusiones mejor documentadas, con respecto a la calidez, rentabilidad y liquidez de estas cuentas, dando paso a determinar tipos de acciones necesarias en la corrección de la situación mediante un manual de sistematización de control interno en las cuentas por cobrar.

1.2. Formulación y sistematización del problema

1.2.1. Formulación del problema

¿Cómo optimizar la organización de las cuentas por cobrar dentro de la empresa

Destinos Mundiales S.A.?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cómo establecer procesos de cobros en la empresa Destinos Mundiales S.A.?
- ¿Cuál será la elaboración de políticas de créditos para los clientes?
- ¿Qué diseño se dará para el manual de control en las cuentas por cobrar?
- ¿Qué metodología resultaría más apropiada para fortalecer los controles de cobranza en la compañía?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos de cobros que aplican el departamento financiero en la empresa Destinos Mundiales S.A.
- Elaborar políticas de créditos para los clientes.
- Diseñar manual de control en las cuentas por cobrar

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El presente trabajo investigativo se realiza con el propósito de no sólo ayudar a la compañía Destinos Mundiales S.A., sino también a cualquier compañía que se encuentre en la misma situación, de tal manera que sea un gran aporte para la sociedad.

Mediante el estudio de la información bibliográfica dentro del contexto científico acerca de la importancia de una mejora de gestión de cobranza, para optimizar la rotación de cartera de clientes, sin excederse el tiempo máximo de 3 años de crédito, considerando su contabilización en los balances, como activos que cumplan con las disposiciones exigida por las leyes. Se seleccionara la modalidad más adecuada que conlleve a la solución de los problemas dentro de la empresa Destinos Mundiales S.A., con la única finalidad de mejorar su liquidez y solvencia.

Los elementos considerados para la realización de la propuesta del presente estudio se fundamentan en bases teóricas asociados a las Normas Internacionales de Información Financiera, Leyes de Instituciones del Sistema Financiero, Superintendencia de Banco y Otras Instituciones Financiera, Asociación de Bancos del Ecuador, y la Ley de Régimen Tributario Interno.

1.4.2. Justificación Metodológica

La justificación que se utilizará es la cualitativa donde nos basaremos en la interpretación de los estados financieros, determinando que beneficios obtendrá la empresa al implementar un esquema de trabajo que permita la correcta gestión de cobranza en el departamento financiero contable.

Para esta investigación se utilizarán como instrumentos la elaboración de plan de trabajo, y cuestionario donde se llevarán a cabo interrogantes de cuál es el principal problema, de su gestión entre los integrantes del departamento financiero, y la aplicación de políticas del departamento directivo de la empresa Destinos Mundiales S.A. Como punto extraordinario se realizará análisis de los ratios financieros, aplicando procedimientos de control de auditoria para ver la situación actual de la empresa, y a la vez contribuir con soluciones positivas.

Es importante recalcar que como tema de investigación es la mejora de gestión de cobranza de la empresa Destinos Mundiales S.A., los cuestionarios y formulación del plan de trabajo así como la implementación de políticas serán tomadas de acuerdo a las bases de datos que la empresa cuente, así como la toma de información de su sistema los mismo que facilitara la ejecución de la investigación.

1.4.3. Justificación Práctica

La aplicación de instrumentos será de manera fundamental dando ayuda a la estructuración de un esquema de trabajo que permitirá de manera eficiente la correcta gestión de cobranza dentro del departamento financiero, que servirá para obtener una base firme, concisa y verídica de la información, obteniendo las mejores tomas de decisiones por parte del gerente general, al momento de sus presentación de estados financieros hacia los accionistas, entes reguladores, proveedores, entes bancarios.

Durante el desarrollo de la presente investigación, se establecerá mejoras de gestión de cobranza para la empresa Destinos Mundiales S.A., para evitar la iliquidez y una cartera demasiado inflable.

1.4.4. Delimitación de la investigación

Delimitación cognitiva

- Campo: Administrativo
- Área: Créditos y Cobranzas
- Aspecto: Disminución de cartera

Delimitación espacial

- Espacio: Destinos Mundiales S.A. Edf. Trade Building Torre b Av. Joaquín Orranti SG-1 y Av. Leopoldo Benítez

Delimitación temporal

- Tiempo: Noviembre del 2017 a Enero 2018

1.5. Hipótesis

Si se diseña un manual de control interno para las cuentas por cobrar dentro de la empresa Destinos Mundiales S.A. se mejorara la rentabilidad y liquidez

1.5.1. Variable dependiente

Rentabilidad y liquidez

1.5.2. Variable independiente

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por Cobrar

1.5.3. Operalización de variables

Tabla 1: Operalización de Variables

Operalización de variables						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnicas e instrumentos
Vd: Rentabilidad y liquidez	Comprende en contribuir al incremento del margen de liquidez, rentabilidad.	Gestión de procesos, procedimientos y análisis.	Análisis y evaluación de las cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros. • Índices Financieros. • Presupuesto de Ventas 	¿Cómo se refleja el diseño de estrategias en los roles de cobranza en la organización?	Check list o entrevistas de Jefe Financiero
Vi: Manual de sistematización del control interno	Diseñar estrategias en función de las necesidades de la empresa.	Necesidades de la empresa	Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de control Interno. • Diseño de estrategias y políticas 	¿Qué análisis se utilizarán? ¿Cuál es el beneficio de elaborar un plan estratégico para la compañía?	Check list o entrevistas

Nota 1 Matriz realizada para una mejor comprensión de la hipótesis planteada

Capítulo II

Marco referencial

2.1 Antecedentes de la Investigación

A fin de llevar a cabo la fundamentación teórica de la presente investigación, se nos hizo obligatoria la realización de una juiciosa revisión de diversos trabajos de investigación culminados anteriormente, que se han insertado en la temática correspondiente al control de las cuentas por cobrar. A la luz de lo mencionado se pueden citar los siguientes trabajos de investigación:

Una primera investigación en relación a control de las cuentas por cobrar que fue consultada es la presentada por Merchan (2017) la cual se denominó: “Modelo de gestión para aplicar normas de control en cobranzas de JPATIÑOCORP” en donde establecen como objetivo principal “Disponer de un modelo de gestión que permita aplicar normas de control interno en el área de cobranzas de la empresa JPATIÑOCORP S.A. ubicada en el cantón Guayaquil para el año 2017” en la cual se utilizó como fundamento teórico los conceptos generales de temas relacionados con las cuentas por cobrar y control interno.

Por otro lado según Koubeliand (2015) en su investigación presentada como “Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito y Recaudación de Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín 1998” concluyó y determinó el otorgamiento de crédito de las cuentas por cobrar, cumplen los factores que existen dentro de la empresa, esto ha causado una serie de opciones y propuestas para el beneficio de dicho proceso, originando un mayor rendimiento siendo este, eficiente y así poder reducir márgenes de errores, estableciendo condiciones para el otorgamiento de créditos, promoviendo así políticas para la pronta cancelación de las

facturas. Llegando a la conclusión de que en la empresa “Hotel Stauffer Maturín”, ha surgido una serie de resultados desfavorables, se ha establecido como objetivo principal establecer límites para el otorgamiento de crédito y a su vez estableciendo políticas que ayuden al pronto pago.

Murillo A. (2013) en su trabajo de investigación “ Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas de concesionarias del Municipio de Maracaibo” establece que “para las empresas es importante adoptar una actitud de mantenimiento y actualización de controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer niveles referenciales para el estudio de la situación financiera y económica de los clientes y, de esta manera, verificar si se encuentra en capacidad para hacerle frente a los compromisos”, lo que da entender que para un buen manejo y control de las cuentas por cobrar se debe analizar el estado económico y porque no anímico del cliente ya que esto influye en la relación cliente-empresa.

Según Puga Lissethe (2013) en su trabajo de investigación establece como objetivo “Proveer de un plan estratégico de optimización de los procedimientos en el desarrollo del Control Interno de JEDELIS C.A. en los Departamentos de Inventarios y Talento Humano”, en donde se declara la importancia de la creación de planes estratégicos o manuales de procedimientos para un buen manejo y control de las cuentas por cobrar en una empresa.

Por último, Jorge & Palacio (2016) en su trabajo de investigación establecen como objetivo “Diseñar un manual de control interno administrativo - contable que le permita a la compañía MAIN – EXCEL S.A., un mayor control sobre sus activos y por ende mejores resultados económicos”, en el cual recalcan la importancia del diseño de manuales de procedimientos como método de control interno y para la optimización del tiempo de las actividades que se realicen en una empresa.

2.2 Marco Teórico

Las bases teóricas enriquecen el problema planteado mediante una serie de conocimientos, que orientan la búsqueda de información científica, a través de la conceptualización acertada de los términos. La fundamentación teórica, durante el desarrollo de la investigación tiene su base en la literatura de diferentes autores, que brindan y ofrecen teorías aplicadas al problema de investigación, con la finalidad de tener una mejor perspectiva teórica que permita diseñar un manual de sistematización de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales S.A..

2.2.1. Aspectos generales de las cuentas por cobrar

2.2.1.1. Importancia

Fernández & Rivas (2002), determinó que “las cuentas por cobrar define uno de los temas más significativos del activo. Al decir significativo se refiere a que está vinculado directamente con el negocio”. Las cuentas por cobrar simbolizan una inversión para la entidad. Para poder saber cuánto dinero se ha invertido en las cuentas por cobrar se vincula el activo circulante y a su vez la inversión del capital de trabajo. Esto se logra al elaborar pruebas de liquidez”. En base a lo mencionado podemos determinar el importante papel que tienen las cuentas por cobrar en una empresa ya que está directamente relacionado con el giro del negocio, también podemos determinar que en base a pruebas de liquidez se obtiene el activo circulante lo cual va relacionado con la inversión del capital de trabajo.

2.2.1.2 Reconocimiento

Las cuentas por cobrar se reconocen como los derechos adquiridos por la empresa en desarrollo de sus actividades, de las cuales se espere a futuro entrada de un flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento financiero.

2.2.1.3 Objetivo de las cuentas por cobrar

Incentivar las ventas y ganar clientes, se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y/o servicios y superar la competencia mediante la presentación de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Las cuentas por cobrar tienen por objetivo vender sus productos en el mercado. Debido a la competencia que existe muchas empresas ofrecen maneras de pagos es por eso que surgen las llamada ventas a créditos el cual dan apoyo al cliente.

2.2.1.4 Características de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar principales y sus características son:

- ✓ La estructura del estado de situación financiera está constituido por los activos y está formado de cuentas específicas.
- ✓ Son aquellas cobranzas que aún no han sido cancelada y está en proceso de recuperación.
- ✓ Los saldos de las cuentas por cobrar surgen a raíz que se realiza una actividad comercial es decir una venta a crédito.

2.2.2. Técnica de otorgamiento de crédito

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

Carácter: se refiere a el historial de pago del crédito, cumplimiento.

Capacidad: determina la capacidad que el solicitante del crédito posee para reembolsar el crédito solicitado, generalmente se analizan los estados financieros y los flujos de efectivo para el cumplimiento de los compromisos.

Capital: se refiere el monto de la deuda en relación con el capital propio, es un indicador del cubrimiento.

Colateral: el monto de los activos que el cliente solicitante posee disponibles para garantizar la deuda. En cuanto mayor sean los activos disponibles, mayor es la probabilidad de otorgamiento del crédito.

Condiciones: la aceptación de las condiciones existentes en la industria y peculiaridades en torno a la operación.

Esta técnica no genera una decisión de aceptar o rechazar una solicitud de crédito, sólo pretende mostrar el panorama general de la situación del cliente y el analista debe tener la experiencia necesaria para analizar los datos y tomar la decisión.

2.2.3. Procedimiento y control de cobranzas

Una empresa debe considerar en su administración de cuentas por cobrar la supervisión del crédito, la cual es una revisión continua de la situación de pago de los clientes a los que se les concedió crédito por compras de los productos ofrecidos. Para ello, revisaremos dos

procedimientos tradicionales: 1 período promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar.

2.2.3.1. Período promedio de cobro

El período promedio de cobro (PCC) es el segundo componente del ciclo de conversión de efectivo, el cual es el número de días que las ventas a crédito están por cancelarse.

Recordando, el período promedio de cobro está dado por las cuentas por pagar dividido en las ventas promedio diarias

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \text{Cuentas por Pagar} / (\text{Ventas promedio}/365)$$

Conocer este período de tiempo en el cobro le permite a la empresa determinar si existen problemas en su cartera de cuentas por cobrar.

2.2.4. Ratios Financieros

ICR Knowledge & trust (2014), definen un ratio como a una razón, siendo un conjunto de índices, relacionando dos cuentas del estado de situación financiera o resultado integral.

Los ratios proveen información que hacen tomar decisiones muy acertadas. Determinan la magnitud y dirección de cambios sufridos en compañía durante un periodo; además menciona una división de ratio de cuatro grupos.

✓ **Índices de Liquidez:** Evalúan la capacidad de la empresa para atender las obligaciones adquiridas a corto plazo.

✓ **Índices de Gestión o actividad:** Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas, determinando el éxito alcanzado.

- ✓ **Índices de Solvencia:** Ratios que relacionan recursos y compromisos.
- ✓ **Índices de Rentabilidad:** Determina la capacidad de la empresa al momento de generar ganancias.

2.2.5. Antecedentes del control interno

En los pueblos pertenecientes a los países árabes, entre otros, ya existía la contabilidad de partida simple. Luego en la Edad Media, aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, y posteriormente en Venecia en 1494, el Franciscano Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Con el surgimiento y auge de la revolución industrial, surge la necesidad de controlar las transacciones y operaciones, que por su magnitud eran realizadas por máquinas operadas por una o más personas. El control interno surge y evoluciona a partir del siglo XIX, con el surgimiento de la partida doble o contrapartida, por la necesidad de dueños de negocios y empresarios de establecer mecanismos de control para la protección de sus intereses. A finales de este siglo, el auge productivo de la economía mundial se hace sentir con mucha más fuerza y a los dueños de los negocios les era imposible poder atender personalmente todo el proceso y comienzan a delegar funciones, conjuntamente con la implementación gradual de procedimientos que limitaran la ocurrencia de errores y fraudes

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de

organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integridad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

2.2.6. Control Interno

Cantos (2014) Es un plan de Organización, conjunto de métodos, medidas y condiciones de coordinación y seguimiento llevados a cabo dentro de una empresa o negocio para resguardar sus activos, es decir los recursos con que cuenta la empresa para de esta manera poder verificar la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y la adhesión a la políticas de los altos medios.

El sistema de Control Interno es aquel que garantiza el logro de los objetivos se define como el proceso por medio de un riguroso lineamiento a todas las operaciones y funciones del departamento, manejado por parte de la dirección y de los demás miembros de una organización para garantizar una seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos, ya si bien es cierto los objetivos son individuales pero en conjunto buscan o persiguen objetivos de toda la compañía que es el obtener ganancias . Merchan (2007).

Los requisitos básicos para un buen control son:

- ✓ Veracidad de la información
- ✓ Efectividad de las operaciones
- ✓ Cumplimiento de las leyes, y normas establecidas.

2.2.7. Definición de control interno

Normas de Control Interno (2013) El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

2.2.8. Importancia del control interno

El mejor manejo del control interno es aquel que no daña ni interfiere las relaciones de empresa-clientes o empresa-socios y se mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de los miembros de alto nivel y de los subordinados; su función es aplicable a todos los departamentos de operación de negocios, y de ellos depende que la administración recaude la mayor información necesaria para determinar las alternativas más convenientes de la organización a la hora de conceder el crédito por medio de un monto concedido por la compra de un producto o servicio posteriormente pagado en un tiempo determinado. Juliana (2016)

2.2.9. Objetivos del control interno

De acuerdo a con las necesidades de la empresa, se debe analizar el control interno a la hora de implantar en casa departamento, analizando aquellos los objetivos del control interno serian:

- ✓ Resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas a causa de cuentas incobrables
- ✓ Revisar y asegurar la veracidad de los datos contables, los cuales, son utilizados por la dirección para la toma de decisiones en cuando a los créditos a conceder a los clientes.
- ✓ Promover la efectividad de la persona encargada de revisar el historial del cliente al cual se le va a otorgar el crédito
- ✓ Dar mejora continua en cuanto a la calidad del producto o servicio
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de le entidad.

2.2.10. Características del control interno

Las características del control interno son:

- ✓ El sistema de control interno forma parte fundamental de los sistemas contables, financieros, de planeación y de información operacional de la empresa.
- ✓ Es de responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa establecer y mantener el sistema de control interno de cada cuenta.
- ✓ Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna. Murillo, (2013)

2.2.11 Ventajas del control interno

Las ventajas del control interno son:

- ✓ Ayuda a la empresa al logro de sus objetivos de rentabilidad
- ✓ Asegura que la empresa cumpla con sus obligaciones
- ✓ Garantiza el éxito de la entidad
- ✓ Mejora de resultados
- ✓ Reduce márgenes de error
- ✓ Información financiera presentada a tiempo
- ✓ Eficiencia de los resultados obtenidos

2.2.12 Principios del control interno

El control interno, está sustentado en tres principios fundamentales, generalmente aceptados. Estos principios son:



Figura 2 Principios del control interno

2.2.12.1 División de trabajo

Consiste en la separación de funciones en las unidades operativas de actividades de custodia y control, y de éstas entre sí. El trabajo debe estar subdividido de tal forma, en que una persona no tenga control completo de la operación, para esto se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inicio. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independiente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades. Para lograr este objetivo también es necesario que las personas que realizan las operaciones, no tengan acceso a los registros contables, que guardan relación con esas mismas operaciones

2.2.12.2 Fijación de responsabilidades

Este principio tiene su basamento en los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permiten determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

La prevención de las funciones de cada área, qué hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el principio del control interno cómo hay que hacer y quien debe hacerlo. En este principio hay que tener en cuenta que la autoridad es delegable, no así la responsabilidad

2.2.12.3 Cargo y descargo

Está profundamente relacionado con el de fijación de responsabilidad, pues facilita su aplicación cuando es necesario. Cuando se produce una entrega (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos. El objetivo de este principio es extender el control para lograr que se contabilicen y registren los cargos de todo lo que entra y los descargos de todo lo que sale. Toda cuenta recibe cargos y descargos y debe quedar bien definido en que forma y momento recibirá los débitos y por cuales recibe los créditos. Por tanto toda anotación que no obedezca a las normales de una cuenta, debe ser investigada en detalle, así mismo debe ser analizada cualquier anotación que no esté acorde con los procedimientos de contabilidad generalmente aceptados o los establecidos internamente en la organización

2.2.13 Componentes del control interno.

Según COSO III el sistema de control interno está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí, en el marco de los 17 principios básicos y las características generales; éstos son los siguientes:



Figura 3 Componentes del control interno

2.2.13.1. Ambiente de control.

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura. Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- ✓ Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- ✓ Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- ✓ Asignación adecuada de responsabilidades.
- ✓ Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- ✓ La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- ✓ La competencia profesional,
- ✓ La delegación de responsabilidades,
- ✓ El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- ✓ La atmosfera de confianza mutua,
- ✓ La filosofía y estilo de dirección,
- ✓ La estructura y plan organizacional,
- ✓ Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- ✓ Las políticas en materia de recursos humanos y
- ✓ El Comité de Control.

2.2.13.2. Evaluación de riesgos.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

2.2.13.3. Actividades de control.

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- ✓ Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- ✓ Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- ✓ Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca

cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

2.2.13.4. Información y comunicación.

El personal debe no sólo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza sólo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información.

Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- ✓ Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- ✓ Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- ✓ Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- ✓ Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

- ✓ Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si ésta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- ✓ Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- ✓ Disposición de la información útil para la toma de decisiones.

✓ Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde con las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video.

Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la Dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, e involucra personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

2.2.13.5. Supervisión y monitoreo.

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

✓ Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.

✓ Evaluaciones separadas.

- ✓ Condiciones reportables.
- ✓ Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

2.2.14. Clasificación del control interno.

El alcance del control interno se divide en dos áreas, que son los controles contables y los controles administrativos.

La diferencia de uno y otro radica en su origen, ya que mientras el administrativo se basa en el organigrama, procedimientos y funcionamiento general de la empresa, el contable es el relativo a la realidad económica y financiera de la empresa.

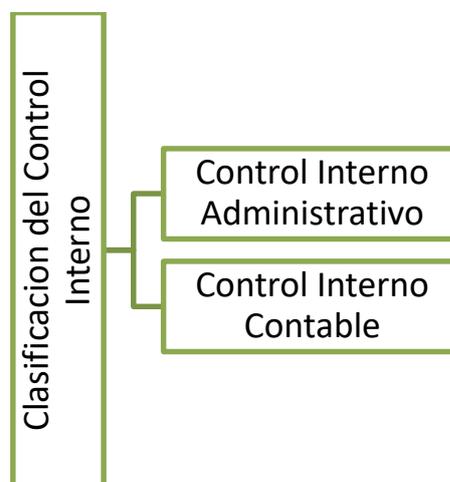


Figura 4 Clasificación del Control Interno

2.2.15. Control Interno Administrativo

2.2.15.1 Definición de control interno administrativo.

Esta clase de control interno se refiere al plan de organización de las actividades de la empresa como organigramas, líneas de responsabilidad, métodos encaminados a promover la eficiencia, sistemas de autorización entre otros. Así mismo se refiere a los sistemas de movimiento de documentos, requisitos formales. A título de ejemplo podemos enumerar casos como control de calidad, sistemas de promoción laboral, análisis de organigrama, potestad para firmar un cheque, etc.

El control interno administrativo no está limitado únicamente al plan de la organización y procedimientos que se relacione con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. Ejemplos:

- ✓ Cotización de compras, el más económico.
- ✓ Que los trabajadores lleven siempre su carnet de identificación.

Estos procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Por lo tanto el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad, este control se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo. Con la aplicación del control interno administrativo se protegen los recursos institucionales que son esencialmente los controles que se establecen y funcionan independientemente de la contabilidad.

2.2.15.2 Elementos del control interno administrativo

Los elementos del control interno administrativo son:

- ✓ Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- ✓ Clara definición de funciones y responsabilidades.
- ✓ Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- ✓ El mantenimiento dentro de la organización de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración .

2.2.16 Control interno contable

2.2.16.1 Definición de control interno contable

Este control se refiere a los procedimientos que se establecen con respecto a la actividad de la contabilidad, tales como, clasificador de las cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, etc. El control interno contable comprende la prelación de los estados contables y financieros, la existencia de los principios contables, y además que se dé el adecuado cumplimiento de la normativa que se encuentre vigente. Es así que se debe comprobar que los activos y pasivos existan real y físicamente los mismos a su vez se encuentren

debidamente registrados y clasificados correctamente. Tiene que comprobarse que los juicios contables con los que se maneja la entidad sean los correctos de acuerdo a la naturaleza empresarial. Se tendrá que analizar constantemente que las políticas contables tengan coherencia en su aplicación de acuerdo con las necesidades de la empresa y con los principios de ética esenciales. Se debe tener en cuenta que la información que se obtiene de la contabilidad sea de cantidad y calidad suficiente, competente y pertinente.

2.2.16.2 Objetivos del control interno contable

- ✓ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- ✓ Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.

Es así que definimos como control interno contable a aquellas medidas que se toman para contribuir directamente con la protección de los recursos materiales y también los recursos financieros. Este control se enfoca en controlar que las operaciones que se dan cotidianamente sean autorizadas adecuadamente y a su vez que los controles aseguren la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable que se presenta tanto a entes internos como externos de la empresa. Al control contable también se le conoce como control financiero y está orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una empresa.

2.2.16.3 Tipos de controles contables

A continuación detallamos controles contables internos que deberían ofrecer una seguridad razonable en lo referente a:

- ✓ Autorización: Las transacciones se realizan atendiendo las intenciones generales o específicas de la gerencia
- ✓ Registro: todas las transacciones autorizadas se registran en las cantidades, periodos y cuentas correspondientes. No se registran las transacciones ficticias.
- ✓ Medidas de seguridad: las precauciones y procedimientos limitan adecuadamente el acceso a los activos
- ✓ Conciliación: los registros se comparan con otros documentos conservados aparte y con conteos físicos. Gracias a estas comparaciones se garantiza la realización de otros controles objetivos
- ✓ Valuación: los montos registrados se revisan periódicamente para estimar el deterioro de los valores y la devaluación

2.2.16.4 Sistema contable.

El sistema contable de una empresa es un conjunto de registros, procedimientos y equipos que rutinariamente trata con los eventos que afectan su desempeño y posición financiera. El sistema mantiene la contabilidad de los activos y pasivos de la empresa. Los administradores deben estar alertas a la importancia de los sistemas y controles. Los registros contables se llevan por varias razones. Una razón primordial es para ayudar a los administradores a operar entidades de manera eficiente y efectiva. Cualquier persona que constituye una empresa pronto descubrirá que es absolutamente esencial llevar registros. Aun las organizaciones más simples deben tener algún tipo de registro.

El enfoque del sistema está en las transacciones repetitivas voluminosas, que casi siempre caen dentro de una de las cuatro categorías siguientes:

- ✓ Desembolsos de dinero
- ✓ Entrada de dinero
- ✓ Adquisición de bienes o servicios, incluyendo la nómina de empleados.
- ✓ Ventas u otro tipo de entrega de bienes o servicios.

Ningún administrador presente o futuro puede arriesgarse o no tener una conciencia de los atributos de un sistema de control interno adecuado.

2.2.17. Limitaciones del control interno.

El Sistema de Control Interno está relacionado con el concepto de seguridad razonable, al reconocer la existencia de limitaciones y riesgos en los procesos, actividades y operaciones, originados por errores en interpretaciones de normas legales, en la toma de decisiones, por acuerdos entre personas y al evaluar la relación costo-beneficio. Las limitaciones del control interno, hacen referencia a los sucesos que no pueden ser controlados por medio de la auditoría interna.

En el momento de establecer el control interno, hay que revisar que de la misma manera en que se implementan unos objetivos y lineamientos, también nos podemos encontrar con limitaciones. Las limitantes son aquellos factores que impiden que el Control Interno funcione según lo planeado, lo cual deberá ser revisado al inicio de cada proceso.

Algunas limitaciones son:

- ✓ En su mayoría el control interno está dirigido a las cuestiones de rutina y no a situaciones globales; por tanto, siempre debe ser pensado como un todo que se desprende de la punta de la pirámide de la empresa y termina en la base.
- ✓ No evita que dos o más personas internas o externas se pongan de acuerdo para hacerle daño a un tercero, cometer fraudes e irregularidades. Esta es una limitante porque puede suceder que desde el Control Interno haya un gran diseño para el logro de óptimos resultados, pero imposible resistir la ausencia de principios éticos por parte de las personas que componen el alma de la organización.
- ✓ La violación por parte de la administración por abuso de autoridad. Si el control interno funciona como tal, y se deben cumplir unos parámetros, éstos deben ser respetados; de lo contrario, los resultados podrían ser inconclusos.
- ✓ Control Interno se vuelva inadecuado u obsoleto; lo indicado es que dicho control esté en constante desarrollo de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y administración para su prosperidad.
- ✓ Errores humanos, el Control Interno puede tener fallas cuando hay errores humanos por falta de información, o sencillamente confusiones normales propias de la interacción.

2.2.18. Manual

La definición de manual, al igual que la de control interno, ha tenido variados y diversos autores, por lo que se exponen algunos de los criterios más utilizados.

Múnera (2002), definió al manual como: “es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización” Por otro

lado, Diamond definía los manuales de la forma siguiente “son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos”

Ponce (2000) Plantea que el manual es: “un folleto, libro o carpeta, de una forma fácil de manejar (manuales) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos para un fin concreto: orientar y uniformar”

En resumen, se puede definir al manual como un conjunto de instrucciones y recomendaciones que partiendo de los objetivos previstos y las políticas implementadas, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado para su correcta ejecución indicando responsable o quien los ejecutara que actividades han de realizarse y la justificación de todas y cada una de ellas de tal manera que se constituyen en una guía para el personal que ha de realizarlas

2.2.19. Objetivos de los manuales.

Muchos han sido los criterios de selección de los objetivos en cuanto a su clasificación y grado de detalle, se exponen los criterios de más coincidencia entre los autores:

- ✓ Presentar una visión de conjunto del organismo social,
- ✓ Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades evitar duplicaciones y detectar omisiones,
- ✓ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo,
- ✓ Permitir el ahorro de recursos de todo tipo (humanos, materiales y financieros) durante la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y lineamientos,

- ✓ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas,
 - ✓ Facilitar el reclutamiento y la selección del personal,
 - ✓ Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso,
- facilitando su incorporación a las distintas tareas.

2.2.20. Ventajas y desventajas de los manuales.

Selección de algunas de las ventajas y desventajas de los manuales, según Jorge L. Pérez Gutiérrez, (2011).

2.2.20.1. Ventajas.

- ✓ Asegurar que todos los intereses tengan una adecuada comprensión del plan general y sus propios papeles y relaciones pertinentes
- ✓ Define cada uno de los procesos administrativos y técnicos que desarrolla la empresa.
- ✓ Facilita el estudio de los problemas de organización.
- ✓ Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- ✓ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- ✓ Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles

2.2.20.2. Desventajas.

- ✓ El costo de elaboración del manual: Existe un costo de redacción y confección que indudablemente debe afrontarse.
- ✓ Requiere actualización en su contenido: Exige una constante actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido, acarrea su total inutilidad.
- ✓ Su aplicación dentro de las empresas: Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- ✓ Apatía, desconocimiento o miedo por parte de la empresa: Muchas empresas suponen que la implantación de un manual de procedimientos pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez, o en el peor de los casos que no crean en su utilidad práctica y en los beneficios que puede originar.
- ✓ Error de entregar a una persona y no a un departamento.

2.2.21. Tipos de manuales.

Los tipos de manuales se diferencian atendiendo a su alcance, contenido y función a desempeñar, según Jorge L. Pérez Gutiérrez, (2011)

a) Por su alcance.

Manuales generales o de aplicación universal.

Manuales departamentales o de aplicación específica.

Manuales de puestos o de aplicación individual.

b) Por su contenido.

Manual institucional o de historia de la empresa.

Manual de organización.

Manual de políticas.

Manual de procedimientos.

Manual de técnicas o de contenido múltiples

c) Por su función.

Manual de personal.

Manual de producción o ingeniería.

Manual de finanzas.

Manual de adiestramiento o instructivo.

2.2.22. Manual de control interno.

Las organizaciones dentro del proceso de elaborar el sistema de control interno, tiene que diseñar sus manuales de control interno, éstos constituyen la base para llevar a cabo acertadamente sus operaciones o actividades, delimitar y establecer responsabilidades de los funcionarios, las informaciones y medidas de seguridad, así como los objetivos.

El sistema de control interno se constituye en una política de gerencia y en una exigencia constitucional y legal, se basa en las directrices principales de cualquier organización para actualizar sus modelos y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. Atendiendo a la importancia que reviste el Sistema de Control Interno para cualquier organización, es imprescindible hacer el levantamiento de los procedimientos actuales, los cuales constituyen el punto de partida y el soporte para llevar a cabo los cambios que se necesitan para alcanzar la eficiencia y la eficacia, así como la economía en todos los procesos.

2.2.23. Definición de manual de control interno.

El Manual de control interno (procedimiento) constituye un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistema y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una organización; en todas sus áreas y actividades. Es necesario identificar y señalar Quién?, cuando?, cómo?, dónde?, para qué?, por qué?, de cada uno de los pasos que integran cada uno de los procedimientos.

2.2.24 Métodos para evaluar el manual de control interno

2.2.24.1. Método de cuestionarios.

En este método, se diseñan cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal de las distintas áreas de la empresa. Con la aplicación de cuestionarios que sirven de guía para la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la proporción de los informes de control interno.

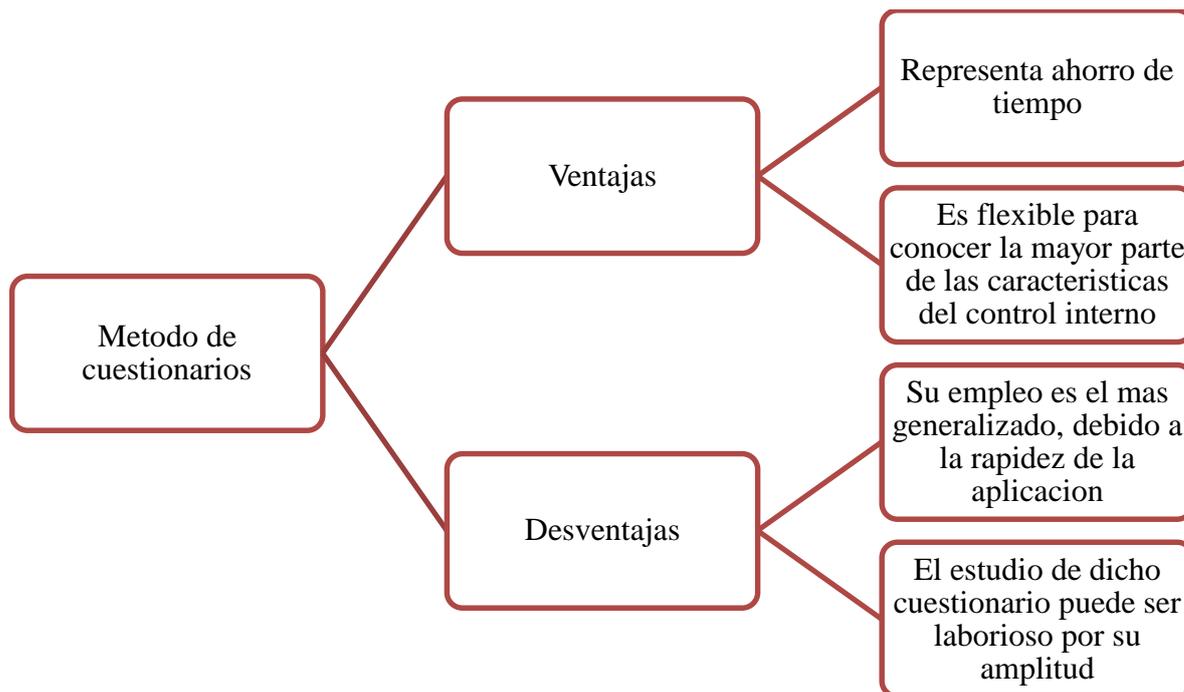


Figura 5 Ventajas y Desventajas del método de cuestionario para la aplicación del manual

2.2.24.2 Método narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características de sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formulario que intervinieron en el sistema. En la práctica, este método es aplicable a empresas pequeñas.

2.2.24.3 Método gráfico

El método gráfico se revela y describe objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintas divisiones

y actividades, utilizando símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos: o bien, utilizando símbolos clave.

2.2.25. Requisitos legales de un Manual de Control Interno:

2.2.25.1. Índice o contenido.

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

2.2.25.2. Introducción y/o prologo.

Explicación sobre el contenido del manual, de su utilidad, áreas de aplicación y la importancia de su revisión periódica y actualización. Se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

2.2.25.3. Objetivo del manual.

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones:

- ✓ Iniciar con un verbo en infinitivo;
- ✓ Señalar el qué y para qué servirá el manual;
- ✓ Evitar el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.

2.2.25.4. Marco Legal del manual de control interno:

Constituyen el fundamento legal, que otorga facultades a una unidad administrativa para establecer y operar mecanismos y procedimientos con las normativas vigentes, en congruencia con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia. Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico que se describe a continuación:

1. Constitución Política del Ecuador.
2. Leyes, Códigos y Convenios Internacionales.
3. Reglamentos.
4. Decretos.
5. Acuerdos.
6. Circulares y/u Oficios.
7. Documentos Normativos-Administrativos (manuales, guías o catálogos).
8. Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

2.2.25.5. Objetivo:

Explica los objetivos que se pretenden cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades diarias de trabajo y evitar su alteración; disminuir la responsabilidad por fallas o errores; facilitar los procesos de auditoría, facilitar la evaluación del control interno; que tanto los obreros como sus jefes, tengan el conocimiento si el trabajo se está llevando a cabo correctamente; disminuir los costos al aumentar la eficiencia general.

2.2.25.6. Base legal.

Instrumentos legales aplicables al procedimiento, de orden gubernamental o internas, requisitos, documentos y archivos.

2.2.25.7. Descripción del procedimiento u operación y sus participantes.

Pasos que se deben ejecutar, cómo y porqué, o la descripción de las operaciones y actividades. Exposición por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realiza en un procedimiento, explicando en qué consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo, señalando los responsables de su ejecución. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, deben anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

2.2.25.8. Gráfico o diagrama del procedimiento.

Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama reemplaza varias páginas de texto.

La representación gráfica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas, o los puestos que intervienen en cada operación descrita.

A continuación se detallan una serie de signos utilizados universalmente, que formaran parte del manual y que representaran una secuencia de los procedimientos o actividades:

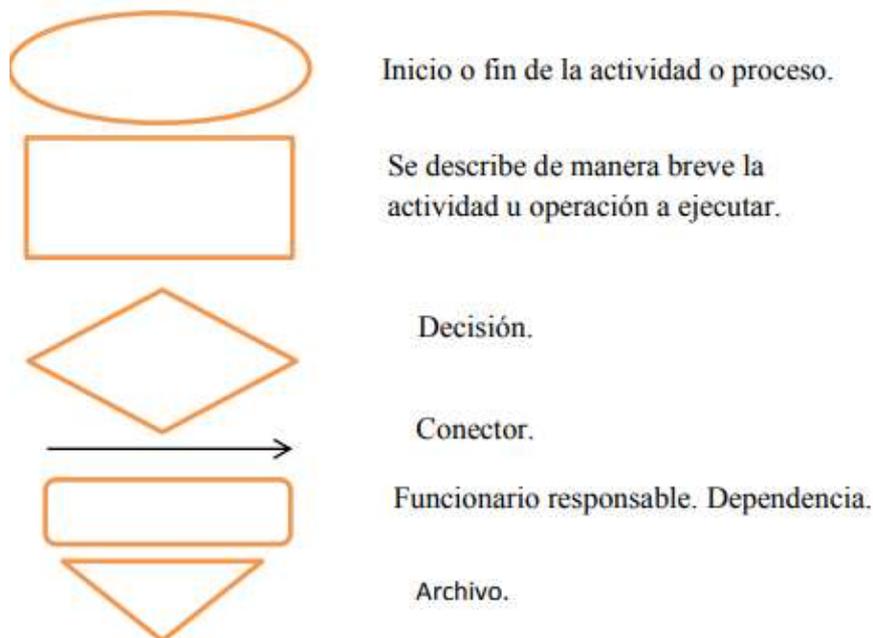


Figura 6 Signos universales que se utilizan en el flujograma de procedimientos

2.2.25.9. Empleados a cargo de utilizar el manual.

Todos los trabajadores y dirigentes de la organización deben consultar el manual para conocer sus actividades y responsabilidades, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias con el objetivo de mejorar los procedimientos. Los jefes de las diferentes dependencias, ya que podrán evaluar objetivamente el desempeño de sus subordinados y proponer medidas para la adecuación de procedimientos modernos, que conlleven a cambios en el ambiente interno y externo de la organización, para analizar resultados en las distintas operaciones.

2.3 Marco Contextual

2.3.1. Reseña histórica de la empresa

La empresa Destinos Mundiales S.A. Mayorista de Turismo Wordestinations S.A., corresponde al sector turístico, y su función principal es la venta de servicios turísticos a las agencias de viajes a nivel nacional.

La empresa fue creada por el Ing. Luis Miguel Zambrano en el mes de septiembre del año 2015, pero no fue hasta el 1 febrero del 2017 que iniciaron actividades de las cuales las más representativas tenemos:

- ✓ Venta y reservación de hotelería nacional e internacional
- ✓ Negociación de tarifas privadas con operadores a nivel mundial
- ✓ Asistencia personalizada en cada uno de los países y destinos ofertados
- ✓ Brindar calidad de servicios y tarifas relativamente económicas a grupos de incentivos.

Además el señor Luis Miguel Zambrano se dedicaba a la gerencia de operadoras turísticas reconocidas a nivel nacional por lo que decide iniciar actividades en su propio negocio.

El capital inicial fue de \$10.000,00 dólares americanos, invirtiendo los mismos en alquiler de oficinas, compra de muebles y enseres, equipos de computación y demás productos que ayudarían a llevar a cabo el giro del negocio.

Comenzando con dos empleados, en la actualidad ya son 8 las personas que integran esta empresa, que para el 2018 ya piensa ampliar su mercado y abrir oficinas en la ciudad de Quito.

En la actualidad la empresa ha logrado captar un gran número de clientes y a la vez ventas de mayor volumen pero mantiene ineficiencia en las cuentas por cobrar, y es por ende que se ha procedido a realizar un modelo de gestión para las cuentas por cobrar.

2.3.2 Ubicación

La empresa desde el inicio de sus actividades se ha ubicado en las calles Av. Joaquín Orantica SG-1 y Leopoldo Benítez en el Edificio Trade Building piso 7 oficina 742 de la torre B.



Figura 7 Ubicación de la empresa Destinos Mundiales

2.3.3 Misión

Elaboración y promoción de servicios turísticos y asistencia en viajes a nivel nacional e internacional.

2.3.4 Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en ventas de servicios turísticos internacionales y nacional y ser reconocidos por nuestros clientes por la calidad del servicio y precio brindado, además de aportar la seguridad que se necesita para ser una empresa confiable.

2.3.5. Objetivos de la empresa

Cubrir el mayor rango del mercado nacional brindando servicios turísticos de calidad que supere las expectativas de los clientes mediante promociones y tarifas competitivas, factores indispensables para fidelizar a la clientela.

2.3.6 Oferta

La empresa se dedica a vender servicios turísticos en cualquier parte del mundo como: traslados desde y hacia el aeropuerto, excursiones, reserva de hoteles, emisión de tickets aéreo, etc., a agencias de viajes a nivel nacional. Adicionalmente como operador receptivo se dedica a la venta y promoción de paquetes turísticos a las Islas Galápagos.

2.3.7. Demanda

El mercado actual de la empresa está conformado por agencias de viajes de las diferentes ciudades del Ecuador quienes contratan a menudo los servicios turísticos que se promocionan.

2.3.8. Principales competidores

En el sector turístico al que pertenece la empresa hay muchos competidores, que a diferencia de la empresa ya cuentan con mayor tiempo de antigüedad en el mercado.

2.3.9. FODA de la empresa

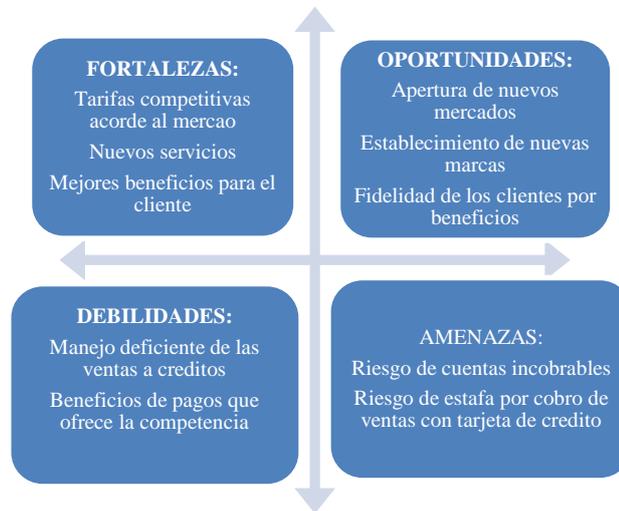


Figura 8 Cuadro FODA de la empresa

2.3.10. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una empresa no es más que la descripción ya sea gráfica o teórica de los puestos de trabajo y quienes ocupan actualmente el puesto.

Actualmente la empresa cuenta con 8 personas capacitadas y estructuradas de la siguiente manera:

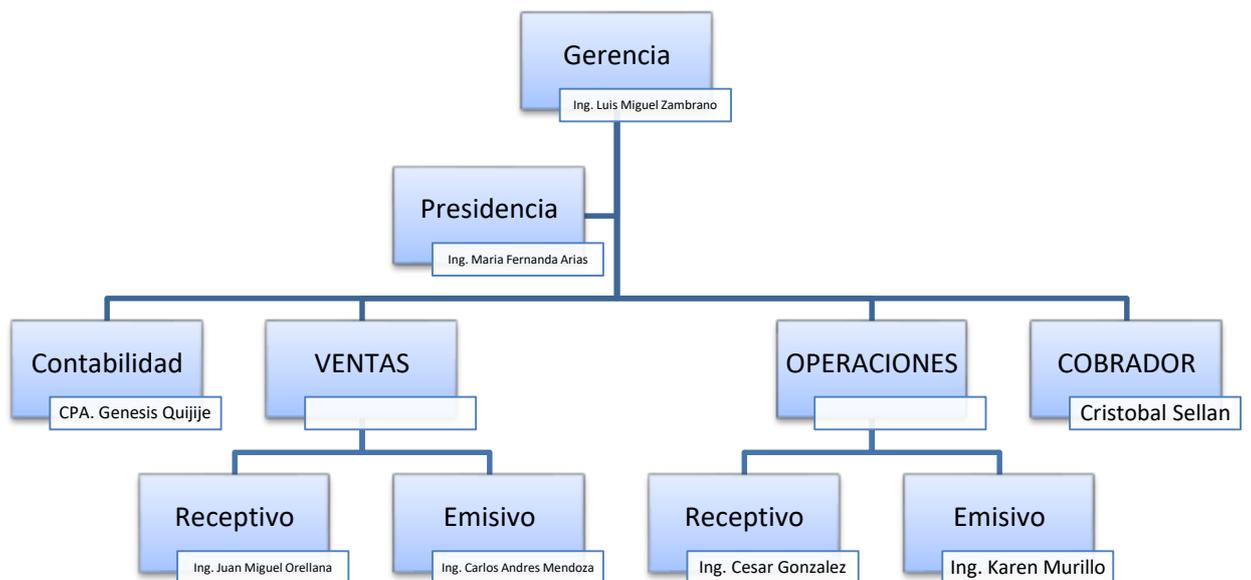


Figura 9 Organigrama Estructural

2.3.10.1 Funciones de las Unidades Administrativas

Gerencia

- ✓ Representar Legalmente a la empresa.
- ✓ Aprobar el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.
- ✓ Aprobar descuentos requeridos o a otorgarse a clientes en ventas.
- ✓ Establecer tarifas y precios de servicios.
- ✓ Solicitar y aprobar la contratación del personal de la empresa

Presidencia

- ✓ Realizar las actividades del Gerente en su ausencia

- ✓ Junto con el gerente establecer estrategias de ventas que ayuden a generar ingresos a la empresa

- ✓ Establecer relaciones comerciales con proveedores en el exterior

- ✓ Manejar el sistema de reserva a nivel macro

Departamento Contable

- ✓ Realizar los asientos contables que se generen diariamente por el giro del negocio

- ✓ Mantener actualizada la cartera de clientes

- ✓ Realizar los pagos a proveedores de manera oportuna

- ✓ Mantener actualizados los Estados de Situación Financiera así como también las declaraciones de impuestos que es Estado solicite.

Departamento de Ventas: Emisivo y Receptivo

- ✓ Visitar regularmente a los clientes para establecer lazos comerciales

- ✓ Identificar posibles oportunidades de ventas

- ✓ Comunicar a gerencia las posibles amenazas y o debilidades que podría tener la empresa

- ✓ Manejar un sistema de rutas de clientes por sector.

Departamento de Operaciones: Emisivo y Receptivo

- ✓ Reservar oportunamente los servicios solicitados por el cliente

- ✓ Atender los requerimientos de los clientes de manera rápida
- ✓ Establecer lazos comerciales con el cliente de manera de establecer fidelidad
- ✓ Resolver inconvenientes que se puedan presentar con los servicios otorgados en el destino.

Cobrador

- ✓ Visitar a clientes en base al cronograma de cobros y rutas asignadas
- ✓ Depositar cheques, dinero en efectivo, etc., en las respectivas cuentas bancarias
- ✓ Atener requerimientos varios en general.

2.4. Marco Conceptual

En un mundo cada vez más especializado es necesario precisar los distintos conceptos en cada campo del saber.

Análisis financiero: el análisis se hace desde el punto de vista de la eficiencia en el manejo del recurso invertido y de la evaluación de gestión de cobro, también cumple la función de evaluar la política al respecto.

Cartera vencida: cuando la cuenta se ha tomado de difícil recaudo por vencimiento de los términos concedidos, se recurre al cobro persuasivo mediante cartas de recordación de la obligación o cobro judicial.

Cartera incobrable: cuando los clientes son reportados por el gestor de cartera como perdidos se procede a castigar la cartera contra la cuenta de deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios.

Descuento: es un método de refinanciación que los particulares hacen ante las instituciones financieras, las cuales reciben como medio de pago diferido los documentos que poseen de los particulares debidamente registrados y autenticados, estos corresponden a la cartera activa de sus clientes.

Devolución en ventas: es cuando el cliente realiza devolución de mercadería, el proveedor contabiliza la cuenta de devolución en ventas y hace reversión del valor del impuesto al valor agregado y las retenciones en la fuente del caso.

Liquidez: es el alcance que tienen las empresas para poder obtener dinero en efectivo y así poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Provisión: consiste en cuantificar el riesgo o pérdida de la cartera otorgada en las operaciones comerciales, siempre y cuando presente mora en su normal recaudo.

Rebajas en ventas: la modalidad de rebajas en ventas se da por condiciones muy particulares de cada transacción que pueden resultar por reclamos por fallas en el pedido por referencias, cantidades, dimensiones, marcas, etcétera; en estos casos, con el fin de que el cliente no devuelva la mercancía se le concede una rebaja en ventas para limar la situación.

Recuperación de cartera no vencida: es la cartera que se encuentra dentro de los términos de cobro y que está pendiente del pago de las cuotas pertinentes de acuerdo con la programación otorgada por la empresa.

Rotación cartera: es el indicador de gestión de cartera, también se le conoce con el nombre de rotación de cuentas por cobrar a ventas.

Control Interno según informe COSO: El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones

Sistema de Control Interno: Conjunto de actividades, funciones, tareas o lineamientos que realiza el personal de tal forma que se agrupe ciertos miembros de la empresa por medio de una capacitación en cuanto al control interno para así llegar a la meta que es el logro de los objetivos y metas de cada departamento logrando así el bien común.

Ventas: Operación sencilla donde una de las partes entrega un servicio y la otra se compromete al pago del mismo, el pago puede ser al contado (dinero inmediato) o crédito por medio de cuotas a establecer un periodo prudente de pago de acuerdo al monto a financiar.

Impuestos: Tributo que está relacionado con el desarrollo económico/ financiero y administrativo de un país, es aquel que se basa en pagos a favor de una persona a la cual se denomina acreedor tributario, que por lo general suele ser el Estado.

Impuestos a la Salida de Divisas (ISD): Envío o traslado de divisas que se efectúan al extranjero ya sea en efectivo o a través del giro de cheques, transferencias, retiros o pagos de cualquier naturaleza la misma que puede estar resguardada por medio de las instituciones que integran el sistema financiero.

Políticas de Cobranzas: Son lineamientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida, consiste en diseñar las políticas de cobranzas y considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la empresa.

Políticas de crédito: Son los lineamientos a seguir con la finalidad de determinar si se brinda o no un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder, por ello es

necesario poseer fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis efectivos.

Políticas de cuentas por cobrar: Guía concisa hacia donde debe encaminarse todas las actividades o tareas de una misma clase, también es un lineamiento o normas que permite tomar decisiones con respecto a situaciones del diario vivir.

2.5. Marco Legal

El tema de la presente investigación se planteó en base a un análisis de la situación de la empresa en la área de las cuentas por cobrar en específico por lo que fue considerada como tema de estudio, por lo que se procede a realizar un diagnóstico detallado de los acontecimientos encontrados en la empresa Destinos Mundiales S.A. Mayorista de Turismo Wordestinations S.A.

A continuación detallamos las normas, leyes, políticas, reglamentos, etc., que se relacionan con las causas que han generado el problema en investigación, las cuales describimos seguidamente.

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador- Capítulo Sexto: De libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Los derechos de libertad también incluyen:

- a) El reconocimiento de que todas las personas nacen libres.

b) La prohibición de la esclavitud, la explotación, la servidumbre y el tráfico y la trata de seres humanos en todas sus formas. El Estado adoptará medidas de prevención y erradicación de la trata de personas, y de protección y reinserción social de las víctimas de la trata y de otras formas de violación de la libertad.

c) Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias.

d) Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley.

2.5.2. Norma Internacional de contabilidad (NIC 37) Provisiones, Activos

Contingentes, Pasivos Contingentes

El objetivo de esta Norma consiste en establecer los principios para el reconocimiento y valoración de los activos financieros, los pasivos financieros y de algunos contratos de compra o venta de elementos no financieros. Las disposiciones para la presentación de información sobre los instrumentos financieros figuran en la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación. Las disposiciones relativas a la información a revelar sobre instrumentos financieros están en la NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar.

Provisiones

Debe reconocerse una provisión cuando se den las siguientes condiciones:

1. La empresa tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado;
2. Es probable que la empresa tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación; y
3. puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

De no cumplirse las tres condiciones indicadas, la empresa no debe reconocer la provisión.

Características de una provisión

1. Obligación presente
2. Suceso pasado
3. Salida probable de recursos que incorporen beneficios económicos
4. Estimación fiable del importe de la obligación

2.5.3. Norma Internacional de Auditoría (NIA 240) Responsabilidad del auditor en relación con el fraude en una auditoría de Estados Financieros.

La norma internacional de auditoría 240 presenta las responsabilidades del auditor con respecto al fraude en auditorías de estados financieros; y explica cómo deben aplicarse las normas de auditoría 315 y 330 para el manejo de riesgos de errores de importancia relativa, y da una guía al auditor para proceder y que procedimientos debe aplicar cuando se encuentra en situaciones que son motivo de sospecha o se determina que hay fraude. Cuando el auditor inicia el trabajo de auditoría puede encontrar representaciones erróneas en los estados financieros que pueden surgir de errores o fraude. El auditor puede determinar si la representación errónea se debe a fraude o error, si el error es intencional o no en los estados financieros.

El auditor de acuerdo con la Norma internacional de auditoría 240 debe identificar y evaluar los riesgos de errores de importancia relativa debidos a fraude en los estados financieros, obteniendo la evidencia suficiente y apropiada, para diseñar e implementar los procedimientos necesarios y responder de manera apropiada.

Cuando hablamos de fraude, lo relacionamos con un concepto que tiene implicaciones legales, sin embargo el auditor no hará consideraciones legales de si ha ocurrido un fraude, el auditor lo entenderá como la causa de errores intencionales de importancia relativa en los estados financieros. De esta manera podrá establecer errores que son resultado de información financiera fraudulenta, y errores que son resultado de malversación de activos. El fraude puede presentarse como resultado de la presión que ejercen terceros sobre la administración o empleados para cumplir con metas establecidas, sobrepasando el control interno y principios y valores.

2.5.4. Norma Internacional de Auditoría (NIA 6) Evaluación de Riesgo y Control Interno.

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Sistemas de contabilidad y de control interno

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- ✓ Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✓ Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a

modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.

- ✓ El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.

- ✓ Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

Limitaciones inherentes de los controles internos

Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes.

Dichas limitaciones incluyen:

- ✓ El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.

- ✓ La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.

- ✓ El potencial para error humano debido a descuido, distracción errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.

- ✓ La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.

- ✓ La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.

✓ La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

Al obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el auditor obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación. Por ejemplo, un auditor puede efectuar una prueba de “rastreo”, o sea, seguirle la pista a unas cuantas transacciones por todo el sistema de contabilidad. Cuando las transacciones seleccionadas son típicas de las transacciones que pasan a través del sistema, este procedimiento puede ser tratado como parte de las pruebas de control. La naturaleza y alcance de las pruebas de rastreo desarrolladas por el auditor son tales que ellas solas no proporcionarían suficiente evidencia apropiada de auditoría para soportar una evaluación de riesgo de control que sea menos que alto.

Sistema de contabilidad

El auditor debería obtener una comprensión del sistema de contabilidad suficiente para identificar y entender:

- ✓ las principales clases de transacciones en las operaciones de la entidad;
- ✓ cómo se inician dichas transacciones;
- ✓ registros contables importantes, documentos de respaldo y cuentas en los estados financieros; y
- ✓ el proceso contable y de informes financieros, desde el inicio de transacciones importantes y otros eventos hasta su inclusión en los estados financieros.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1. Diseño de la investigación

El diseño determinará el estudio del objetivo de investigación por el cual se planteará la investigación de campo, describiendo la metodología utilizada, como el análisis de los datos recopilados en base a un diagnóstico realizado mediante las herramientas e instrumento utilizado durante la investigación.

Investigación de Campo: Según Arias (2012) consiste en recopilar datos en el lugar donde ocurren los hechos sin manipular o controlar las variables. Se trata del estudio de los fenómenos sociales donde el investigador se desarrolla en ambiente natural con el fin de obtener datos más relevantes de las personas y fuentes de consulta para luego pasar a realizar el respectivo análisis.

El proyecto realizado se basó a una profunda investigación de campo, debido a la recopilación de información en la base de datos de la empresa Destinos Mundiales S.A. enfocándose principalmente en el departamento contable / administrativos, ya que es el lugar donde se procesa la información que se tomó como base de análisis.

3.2. Tipo de la investigación

En el presente proyecto se utilizará dos métodos de investigación que formarán parte para la obtención de la información necesaria dentro de la empresa Destinos Mundiales S.A.

3.2.1 Descriptivo

El presente proyecto tiene como propósito analizar un problema a través de la identificación de la variable que conforman, es por ello que se empleará la medición numérica por medio de representaciones de tablas y gráficos estadísticos, Hernández, Fernández, & Baptista, (2006). Esto se aplicará en el momento que se realizará la tabulación de los resultados obtenidos de las técnicas de encuestas, y la medición del nivel de cartera vencida que maneja la empresa Destinos Mundiales S.A.

3.2.2 Explicativa

Determinará la interrelación de la variable independiente manual de control interno de las cuentas por cobrar frente a la variable dependiente perfeccionar la relación de las cuentas por cobrar; permitiendo examinar la relación entre variables y demostrar estadísticamente la factibilidad de diseñar un manual de sistematización de control interno de las cuentas por cobrar, que funcione como factor de gestión de políticas de proceso en las cuentas por cobrar que se ejecutan en la empresa Destinos Mundiales S.A. de la ciudad de Guayaquil, por lo cual es necesario utilizar una herramienta fundamental para el investigador, que se le permitirá comprobar la hipótesis anteriormente citada.

3.3 Técnicas e instrumentos

En la realización del presente proyecto se seleccionara como objeto de estudio, las entrevistas y los check list con un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación.

3.3.1 Entrevista

En el proyecto de investigación se utilizarán las entrevistas como herramienta eficiente que permitirá las variables a estudiar durante la elaboración de preguntas relacionadas al objetivo del proyecto, el cual será una empresa dedicada a la venta de paquetes turísticos a las agencias minorista.

El presente instrumento nos ofrecerá la obtención de nuevos criterios, opiniones, sugerencias para la interpretación de los cualitativos, mismo que se darán mediante preguntas abiertas y cerradas. A por medio de estas entrevistas se conoceremos la importancia que dan los directivos de la empresa, el jefe del departamento y sus asistentes de cobranza al tema del control de las cuentas por cobrar y a la vez conoceremos el nivel de acogida por parte de la propuesta sugerida.

3.3.2 Check List

Es una herramienta necesaria en este proyecto, dado por el número de colaboradores existente en la empresa, esta técnica nos dará la información necesaria para visualizar la situación actual de la empresa entorno a las cuentas por cobrar. Por medio de la observación que se realizará se verificara el cumplimiento de las actividades propuesta dentro del manual de control interno de las cuentas por cobrar.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según Tamayo (2012) se denomina población a la totalidad de un fenómeno en estudio, donde las partes que la conforman tienen características comunes las cuales son sujetas a estudio y que proporcionan los datos de la investigación.

Como población general se considerará el total de empleados que conforman la empresa Destinos Mundiales S.A., siendo esta el área administrativa, operacional, y el nivel intermedio que está conformada por los jefes y gerentes

Tabla 2: Población de la empresa Destinos Mundiales S.A.

EMPRESA DESTINOS MUNDIALES S.A.		
ITEM	CARGOS	POBLACION
1	Gerente	1
2	Presidente	1
3	Contadora	1
4	Jefa de Ventas	1
5	Asistente de Ventas	1
6	Jefe Operativo	1
7	Asistente Operativo	1
8	Mensajería	1
Total de Población		8

Nota 2: Información recolectada de la empresa Destinos Mundiales S.A. en Guayaquil en Noviembre 2017

3.4.2 Muestra

La muestra se basará en los principios del muestreo intencional, por lo que los resultados del cálculo representan 8 personas para determinar a las personas que están involucradas en el área de créditos y cobranzas.

3.4.3 Recolección de datos por medio de entrevistas y check list

Dentro de la recolección de datos no enfocaremos a las siguientes interrogantes mediante el método de Likert para medir la sensibilidad de la reacción de los empleados de la empresa.

3.5 Entrevista al Gerente General y Jefe de Área de Tesorería

En el presente trabajo de investigación, se utilizará las entrevistas al Gerente General Ing. Luis Miguel Zambrano Ramírez y al Jefe de Tesorería Ing. Gennesis Quijije, dichos resultados nos ayudarán al análisis de la situación actual de la empresa Destinos Mundiales S.A.

Tabla 3: Entrevista al Gerente General

Entrevista al Depto. de Gerencia
<p>Nombre:</p> <p style="text-align: center;">Ing. Luis Miguel Zambrano Ramírez</p> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>
<p>1. ¿Existe en la empresa un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, de ser así que funciones cumple?</p> <p>Actualmente la empresa no cuenta con un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, pero se da seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas puesta en cada semana, así como los cobros dados sus seguimientos cada 15 días.</p>
<p>2. ¿Usted conoce el sistema contable que maneja la empresa?</p> <p>La empresa cuenta con un sistema llamado Telmah que dispone de un sistema ERP con módulos de contabilidad, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nomina.</p>
<p>3. ¿El sistema da avisos de terminación de los días de créditos?</p> <p>El sistema da reportes con cada corte solicitado, sin embargo no da avisos de vencimientos de los créditos en las cuentas por cobrar.</p>
<p>4. ¿La empresa cuenta con un flujograma de procesos para las cuentas por cobrar?</p> <p>Actualmente la empresa no cuenta con un flujograma de procesos en los cobros, las personas encargadas en los cobros conoce las funciones que debe de realizar cada</p>

15 días, a excepciones que se dan con ciertos clientes que realizan sus pagos cuando el pasajero haya devengado los servicios del paquete turístico.

5. ¿De qué manera controlan que la cartera de cobro estén canceladas en su totalidad?

Se controlan con la revisión de los estados de cuentas bancarios que llegan a principio de cada mes.

6. ¿Cada qué tiempo se solicita reporte de las cuentas por cobrar?

Los reportes de las cuentas por cobrar se los solicita cada fin de mes o cuando se necesita saber cuánto disponible existe en cada cuenta bancaria para la realización de las compras de los servicios de nuestros proveedores en las Hotelerías.

7. ¿Existe una persona específica que se encargue de los cobros dentro de la empresa?

La encargada de los cobros es la misma que realiza la contabilidad, actualmente la empresa no cuenta con suficientes colaboradores, por lo que la misma actividad la realiza la persona encargada del área contable.

8. Según su criterio, ¿Cómo considera la funcionabilidad de los trabajadores dentro de la empresa y por qué?

Se considera que es regular la funcionalidad de cada trabajador, por no contar con procesos definidos, de las actividades que le corresponden en sus departamentos.

Nota 3: Elaborado por: Autora

Tabla 4: Entrevista al Jefe Financiero

Entrevista al Depto. Financiero	
Nombre:	Ing. Gennessis Quijije Jefa de Tesorería
1. ¿Existe en la empresa un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, de ser así que funciones cumple?	
El control interno se lleva a cabo por la supervisión que se ejerce semanalmente para asegurar que se cumplan las metas programadas en el calendario de actividades.	
2. ¿Usted conoce el sistema contable que maneja la empresa?	
La empresa si cuenta con el sistema Telmah, un sistema que está vinculado con varios módulos que facilitan la información de la empresa.	
3. ¿El sistema da avisos de terminación de los días de créditos?	
El sistema da reportes con cada corte solicitado, sin embargo no da avisos de vencimientos de los créditos en las cuentas por cobrar.	
4. ¿La empresa cuenta con un flujograma de procesos para las cuentas por cobrar?	
No se ha establecido ningún flujograma debido a la forma inconsistente falta de personal dentro de la empresa.	
5. ¿De qué manera controlan que la cartera de cobro estén canceladas en su totalidad?	
Mediante la revisión de las cuentas bancarias día a día, teniendo a su vez el registro de la cancelación y archivarían el comprobante de pago junto a las facturas correspondientes.	
6. ¿Cada qué tiempo se solicita reporte de las cuentas por cobrar?	
Se los solicita mensualmente o cuando existe un pago al exterior.	
7. ¿Existe una persona específica que se encargue de los cobros dentro de la empresa?	
Si, la asistente contable lleva la responsabilidad de realizar los respectivos cobros.	
8. Según su criterio, ¿Cómo considera la funcionabilidad de los trabajadores dentro de la empresa y por qué?	
Se consideraría con un poco de falencia en el momento de saber que cargos se debe de realizar.	

Nota 4: Elaborado por Autora

3.5.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Destinos Mundiales S.A.

Para obtener un diagnóstico se tomó como medio una investigación de campo, usando entrevista como tipo de técnica e instrumento para la debida recolección de datos. Las entrevistas fueron realizadas al Gerente General Ing. Luis Miguel Zambrano Ramírez y al Jefe de Tesorería Ing. Génesis Quijije, según los resultados obtenidos se determinó el siguiente diagnóstico:

- No existe un manual de control interno en las cuentas por cobrar, sólo se determinan actividades semanales, las mismas que se llevan a cabo cada 15 días, pero cabe recalcar que no existe soporte del resultado obtenido por lo que no se puede evidenciar que estas actividades se lleven a cabo.
- La herramienta que la empresa utiliza para llevar su contabilidad mantiene distintos módulos, pero por parte del módulo cuentas por cobrar de no da un aviso previo del cobro de las facturas que están pronto a su fecha límite de pago.
- Debido que no existe un flujograma dentro de la empresa, no se puede llevar un proceso correcto en los cobros, por lo que en el área de tesorería no existe ni políticas, ni estimación de presupuestos para tomar como base para realizar el mismo.
- Dentro del departamento de tesorería no existe una persona encargada específicamente para llevar el control de los cobros de las cuentas, por lo tanto por cada día que pasa la cartera vencida va incrementando considerablemente, sin obtener beneficios económicos de las mismas.
- Los entrevistados reconocieron la importancia de un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, y a la vez la segregación de funciones dentro de cada departamento y la contratación de personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar, estos puntos los consideraron una necesidad para la empresa.

3.6 Evaluación de los Niveles de Riesgo de Control

Para el segundo paso utilizaremos el Check List como una herramienta de recolección de datos a través del áreas de ventas, contable, tesorería para valorar cuán efectivo es el control interno de la empresa según los componentes del COSO 1, se tomará como calificación máxima 10 y mínima 0 para cada respuesta afirmativa o negativa.

3.6.1 Check List área Ventas

Las personas que se someterán a los check list serán las que estén involucrada dentro del área directamente con el manejo de la rentabilidad, liquidez y control de la empresa, por lo que se han tomado los siguientes departamentos:

- Ventas
- Contabilidad
- Tesorería

Tabla 5: Check List área de Ventas

Check List					
Área de Ventas					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Los objetivos y metas están establecidos por procesos y proyectos establecidos dentro de la administración?	X		10	10
2	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?		X	10	0
3	¿Se documenta el control y seguimiento los proyectos de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?	X		10	10
4	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		10	10

5	¿Se han elaborados capacitaciones, programas operativos enfocándose cuales es el objetivo principal?		X	10	0
6	¿Se efectúan seguimientos de estrategias como herramienta para evaluar la gestión de la entidad?		X	10	0
7	¿Se analiza el buro de créditos de los clientes que solicitan créditos?		X	10	0
8	¿Se extienden medidores e indicadores sobre el cumplimiento de metas establecidas?		X	10	0
9	¿Mantiene encuestas de calidad de servicios en los clientes?		X	10	0
10	¿Prepara o comprueba algún documento utilizado para la realización de una venta?		X	10	0
TOTAL				100	30

Nota 5: Elaborado por Autor

3.6.2 Check List área Contable

Tabla 6: Check List área contable

Check List					
Área de Contable					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Prepara, y comprueba los documentos registrados que se utilizarán para la determinación del coste de ventas?	X		10	10
2	¿El Contador General autoriza el registro de las operaciones previa verificación de la legalidad de la operación, la imputación correcta de las cuentas correspondientes y la existencia de documentación suficiente de respaldo?	X		10	10
3	¿Se realizan conciliaciones periódicamente para determinar sus egresos e ingresos en las cuentas pendientes?	X		10	10

4	¿Se dan reportes de los valores pendientes de cobros?		X	10	0
5	¿Se mantiene un registro detallado de los documentos por cobrar?		X	10	0
6	¿Se capacita al personal contable con las nuevas reformas tributarias?		X	10	0
7	¿Se da cumplimiento de plazos para la presentación del informe, sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros?	X		10	10
8	¿Existe evidencias de la preocupación de la Dirección por la confiabilidad y la oportunidad de la información financiera?		X	10	0
9	¿Se requiere la aprobación del funcionario encargado para realizar descuentos en los servicios brindados?		X	10	0
10	¿Se compara periódicamente los documentos y facturas por cobrar con saldo de sus respectivas cuentas?		X	10	0
11	¿Se cuenta con la aprobación de los accionistas, para el castigo de las cuentas dudosas de pagos?		X	10	0
TOTAL				110	40

Nota 6: Elaborado por autor

3.6.3 Check List área Tesorería

Tabla 7: Check list área de tesorería

Check List					
Área Tesorería					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Se determinan los saldos de las cuentas por cobrar al menos una vez al mes?		X	10	0
2	¿Se realizan revisiones periódicas de las cuentas vencidas, que están pendientes de cobro, examinado el motivo del retraso del pago?		X	10	0
3	¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera por parte de la del departamento contable?		X	10	0
4	¿Se manejan auxiliares de cuentas por cobrar por personas que no manejen los egresos e ingresos y facturaciones?	X		10	10
5	¿El departamento financiero recibe informes relativos de las cuentas atrasadas y de su procedimiento de cobranza?	X		10	10
6	¿Existen custodios de las cuentas por cobrar, que sean independientemente del cajero o de la persona que lleve la contabilidad?		X	10	0
7	¿Existe límite de crédito para cada cliente?	X		10	10
TOTAL				70	30

Nota 7: Elaborado por autor

3.6.4 Resumen de los resultados del nivel de riesgo por área

De los check list aplicadas en las áreas involucrada directamente con las cuentas por cobrar dentro de la empresa, se obtuvieron el siguiente resultado:

Tabla 8: Resultado de nivel de riesgo

	Áreas			Total
	Venta	Contable	Financiero	
P = Ponderación Total	100	110	70	280
C = Calificación Obtenida	30	40	30	100
NC = Nivel de Confianza (C/P)	30%	36%	43%	30%
NR = Nivel de Riesgo (100% - NC)	70%	64%	57.14%	64.29%

Nota 8: Elaborado por autor

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos observar el nivel de confianza dentro de las áreas que se sometieron a la evaluación, se puede determinar que es bajo, dando paso a la desconfianza de los controles que se llevan actualmente en la empresa, al igual que este representa un riesgo alto.

3.6.5 Debilidades detectadas en el área de Venta

En la evaluación realizada en el área de ventas nos demuestra un nivel de confianza del 30% y un alto nivel de riesgo del 70% generado por las siguientes causas:

- El área de ventas no cuenta con matrices de administración de riesgo, dando paso a las falencias de un mal manejo de sus proyectos y controles de gestiones.
- No existe políticas, ni proceso de calificación de aprobaciones de créditos para los clientes, permitiendo que se incremente las cuentas por cobrar de la empresa.
- Existe falta de preparación de los documentos que se van a utilizar para la realización de una venta, así como la falta de calificación mediante encuesta la calidad del servicio que brinda la empresa.

3.6.6 Debilidades detectadas en el área Contable

El área contable demuestra tener un nivel de confianza mediano (36%) en sus controles, según la evaluación es aceptable el porcentaje dentro del departamento de la empresa por lo que su nivel de riesgo es mediano del 64%, encontrándose con las siguientes debilidades:

- No mantienen un detalle de registros en los documentos pendientes por cobrar, esto es la falta de presentación de reportes semanales a la gerencia, sólo se presentan cuando existen evaluaciones por préstamos o presentación de balances.
- El personal no es capacitado regularmente en las nuevas disposiciones tributarias, leyes en las Superintendencia de Compañías o por parte de los ministerios que están regido dentro del país que existen cada año, esto trae contradicciones al momento de aplicar conceptos de retenciones, declaraciones o a la vez en la aplicación de las leyes dentro de la empresa.

- No existe un debido control por parte de los gerentes dentro de la empresa, por lo que la aplicación de conceder créditos, descuentos o castigar las cuentas no requieren de su debida aprobación.
- No se mantiene comparaciones periódicas de los documentos con sus respectivas facturas para verificar los valores existentes dentro de las cuentas por cobrar.

3.6.7 Debilidades detectadas en el área de Tesorería

Dada la evaluación realizada dentro de la última área nos arrojó como resultado que su nivel de confianza es bajo representada por un 43% por lo tanto el nivel de riesgo es alto del 57.14% esto se refleja que la empresa tiene las siguientes debilidades:

- No existe un custodio para las cuentas por cobrar, que no esté involucrado con el área contable, llegando a existir manipulación en las cuentas por cobrar.
- El departamento de tesorería no realiza seguimientos de los cobros pendientes, ni examina la raíz del retraso de sus deudas pendientes, generando un incremento en las cuentas por cobrar.
- No se realizan conciliaciones o comparaciones dentro de las cuentas por cobrar para determinar el tiempo de deuda de cada cliente y dar un respectivo seguimiento del mismo.

3.7 Resultado de la Evaluación de Control Interno por el Componente COSO 1

3.7.1 Ambiente de Control

Como primer componente expresamos que la empresa no cuenta, ni cumple con lo necesario de un ambiente de control adecuado, esto se ha venido dando por la falta de una

persona que esté a cargo de la contratación de personal y que se rija a un manual de funciones que determine cuáles son las funciones que debe de cumplir para llegar a los objetivos de la empresa. Esta falencia también se ha estado presentando por la falta de reglamento, políticas y de un plan estratégico que ayude a la empresa a mantener su control respectivo.

3.7.2 Evaluación de Riesgo

La evaluación realizada dentro de las áreas de venta, tesorería y contabilidad, refleja un nivel de alto riesgo, por la falta de análisis en los posibles conflictos que podrían afectar las actividades normales de la empresa, la carencia de metas genera que no haya una gestión de cambio continuo.

3.7.3 Actividades de Control

La empresa no cuenta con controles en las actividades diarias que ayuden a mitigar los posibles riesgos existentes, al no tener un manual de políticas y procedimientos donde se indique la función de cada empleado y de esta manera supervisar el cumplimiento del mismo.

3.7.4 Información y Comunicación

Debido a lo expuesto en los componentes anteriores, la empresa no tendrá información en tiempo real donde se pueda evaluar estadísticas de ventas mensuales, presupuesto, logro de objetivos propuestos.

3.7.5 Monitoreo y Supervisión

El nivel de confianza en este control es bajo, debido que no existe manual, políticas, procedimientos y no se han implementado controles no es factible monitorear continuamente el resultado de las actividades de cada área.

Capítulo IV

Propuesta de los resultados

Elaboración de un manual de sistematización de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Destinos Mundiales S.A.

4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales S.A

4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos de cobros que aplica el departamento financiero en la empresa Destinos Mundiales S.A.
- Elaborar políticas de créditos para los clientes.
- Diseñar manual de control en las cuentas por cobrar

4.3. Elaborar un manual de sistematización para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales S.A.



**Manual de procedimientos para el control interno
de las cuentas por cobrar de la empresa**

Destinos Mundiales S.A.

Código: DESTI-1005

Fecha: 12 de noviembre del 2017

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar	Destinos Mundiales S.A.			
		Área de Contabilidad			
		Noviembre/2017			
		Página	1	De	14

a. Generalidades

El presente manual ha sido elaborado para el correcto seguimiento y control de las cuentas por cobrar, el cual es soporte fundamental del servicio, con el objetivo de establecer control en la cartera de clientes a crédito.

b. Misión.

Establecer la forma adecuada para el control interno de las cuentas por cobrar que se generen en la empresa Destinos Mundiales S.A.

c. Alcance

Este manual de procedimientos ha sido elaborado para la contribución al área de contabilidad en los procesos de cobros.

d. Objetivo del manual.

Establecer criterios y procedimientos que deberá ejecutar la empresa, a través del departamento de cuentas por cobrar para el correcto control y seguimiento de las cuentas por cobrar el efectuar un crédito por compras a nuestros clientes minoristas, con su respectivo informe y soporte de documentos.

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar	Destinos Mundiales S.A.			
		Área de Contabilidad			
		Noviembre/2017			
		Pagina	2	de	14

e. Uso del manual

Este documento identifica los lineamientos apropiados para el otorgamiento de créditos, manejo y cobro para que la empresa obtenga los resultados deseados entorno a su rentabilidad, los responsables de esta área deberán tener conocimiento del proceso de crédito para una mayor comprensión.

Este material ayudará a los responsables que desean mejorar sus operaciones a tener una guía clara y definida.

f. Importancia

El presente manual de procedimientos de control interno es una solución a la falta de seguimiento dentro de las operaciones internas de la empresa y se espera que con él se puedan tener mejores oportunidades durante el desarrollo de esta actividad económica, es por ello que es fundamental la existencia de este manual en estas entidades y poder así minimizar los errores que se identificaron desde el inicio de la investigación.

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar	Destinos Mundiales S.A.			
		Área de Contabilidad			
		Noviembre/2017			
		Página	3	De	14

g. Base legal

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- ✓ Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero.
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES
- ✓ NIC Normas Internacionales de Contabilidad.

h. Normas y políticas generales

Para la implementación del presente manual se sugiere que la gerencia adopte las siguientes normas:

- ✓ La implementación del manual deber reflejar evidencia de la autorización de la alta gerencia
- ✓ Auditoria interna es la responsable de velar el fiel cumplimiento del manual.
- ✓ El presente manual será revisado en forma oportuna por la alta gerencia en colaboración con los jefes de cada área, debido a los cambios constantes de la empresa.
- ✓ En caso de existir necesidad de hacer modificación en el manual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, serán realizados por la alta gerencia, por decisión o solicitud de los jefes de cada área.

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar		Destinos Mundiales S.A.			
			Área de Contabilidad			
	Noviembre/2017					
	Página	4	De	14		

- ✓ **Plazo concedido:** El periodo máximo de permitido por la empresa para que el cliente cancele la deuda será un plazo máximo de 30 días.
- ✓ **Crédito inicial:** Otorgará a un cliente el monto máximo de \$5000,00, el mismo que podrá ampliarse conforme el comportamiento de pago de los clientes en los primeros tres meses.
- ✓ **Descuentos por pronto pago:** El % de descuento será entre 5 y 7%, estos descuentos se aplicarán para aquellos clientes que paguen en los primeros 5 días en que comienza el crédito.
- ✓ **Aumento de crédito:** Se establecerá de acuerdo al comportamiento de pago de los clientes según estadísticas
- ✓ **Cancelación de servicios:** Se procederá con la anulación de los servicios contratados en caso que los pasajeros aún no hayan viajado.
- ✓ **Cancelaciones:** La empresa cancelará el crédito a cualquier cliente por mal manejo de la cuenta. Cuando los clientes se convierten en morosos, el encargado de los créditos recomendará al Gerente la suspensión del crédito e inicie el proceso de cobro por la vía administrativa o en últimas instancia por la vía legal.

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar	Destinos Mundiales S.A.			
		Área de Contabilidad			
		Noviembre/2017			
		Pagina	5	de	14
<p>i. Responsabilidades</p> <p>Contadora (o en su defecto el/la asistente contable)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regula la cartera crediticia lo más sana posible de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos. ✓ Realiza el cronograma de cobros, de acuerdo a las fechas establecidas y vencimiento de cada documento. ✓ Indica a los clientes que los pagos con cheques, deberán hacerse a nombre de la empresa. ✓ Gestionará el cobro lo antes posible de las cuentas vencidas de más de dos meses y cancelará el crédito a clientes morosos hasta lograr el pago. ✓ Emitirá mensualmente los estados de cuenta debidamente detallados. <p>Coordinará la entrega de cheques por parte de clientes con el cobrador.</p>					

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar	Destinos Mundiales S.A.			
		Área de Contabilidad			
		Noviembre/2017			
		Página	6	de	14

- ✓ Supervisar diariamente los cobros realizados, para que éstos sean efectivamente depositados: así también que los abonos o pagos de los clientes se hayan acreditado correctamente en las cuentas bancarias.

Cobrador.

- ✓ Visitar a clientes en base al cronograma de cobros y rutas asignadas
- ✓ Llevará un formato pre impreso por la labor de cobranza del día.
- ✓ Depositará a la cuenta bancaria de la empresa los cobros realizados y entregará al área de contabilidad las papeletas de depósitos realizados para su respectivo registro.

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar		Destinos Mundiales S.A.			
			Área de Contabilidad			
			Noviembre/2017			
			Página	7	de	14
j. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito – Fase 1						
Fase 1: Otorgamiento del crédito						
Responsable		Actividad	Documento de trabajo			
Vendedor	1	Cuando un cliente desee realizar un compra a crédito, el vendedor le entregará al cliente un formulario de solicitud de apertura de crédito	Formulario de crédito			
	2	Envío de formulario de crédito al área de contabilidad				
Contador	3	Recpta el formulario de solicitud de crédito y comienza las investigaciones y confirmación de datos. Si no existen reportes comerciales o referenciales negativos arrojados en la evaluación, el jefe de créditos, le solicitara el nuevo cliente la documentación necesaria para una investigación completa, la documentación a solicitar es la siguiente:	Fotocopia de Ruc Última declaración del impuesto a la renta. Fotocopia de cedula o pasaporte del representante legal de la empresa Estados Financieros			

Contador	4	Evalúa los factores financieros, que reflejan los Estados Financieros.	
Contador	5	Si se arrojan resultados negativos, o falta de documentos por parte del cliente: “el crédito será negado” y la solicitud se archivará en los créditos negados. Si el resultado es satisfactorio, el encargado de los créditos recomendará al Gerente el nuevo cliente seleccionado, para la aprobación formal del crédito.	
Gerente	6	Firmará y sellará la aprobación del crédito, en el formulario con un límite de crédito inicial de \$5000,00 o el monto que el contador sugerirá.	
	7	Notificará a los nuevos clientes la aprobación de su crédito, para la firma del contrato y usar su crédito	
Contador	8	Al momento que el cliente haya firmado su contrato de crédito, se le asignará un código de cliente	Contrato de crédito
	9	Las carpetas de clientes serán actualizadas mensualmente durante los 15 y 30 días, se generará en el sistema los reportes de antigüedad de saldos y comportamiento del cliente en términos de pagos.	

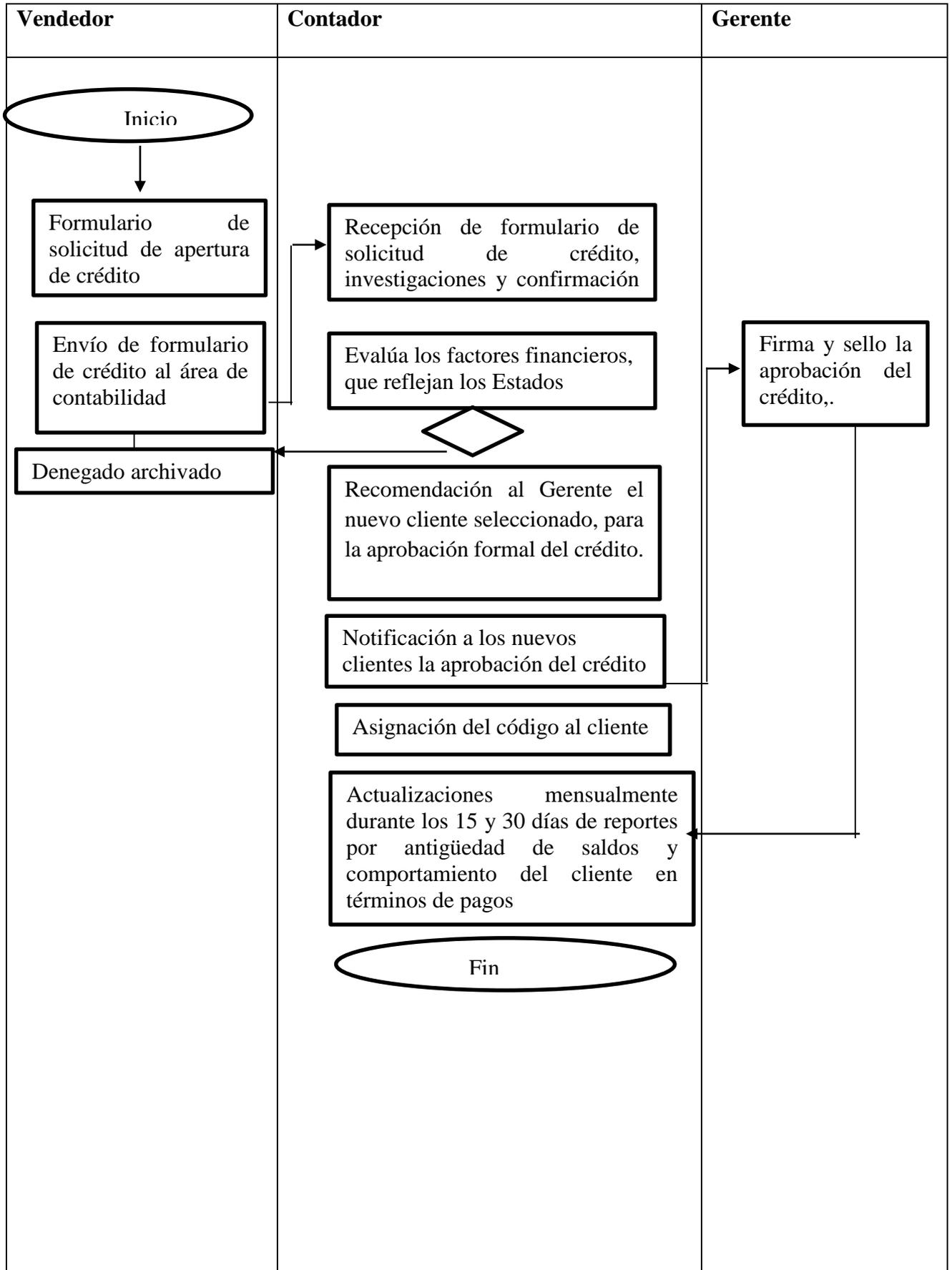


Figura 10 Flujoograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 1

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar		Destinos Mundiales S.A.			
			Área de Contabilidad			
			Noviembre/2017			
			Página	9	de	14
k. Procedimiento para cobros con tarjeta de crédito fase 1.1						
Fase 1.1 Procedimiento para cobros con tarjeta de crédito						
Responsable		Actividad	Documento de trabajo			
Vendedor	1	<p>El vendedor responsable solicitara la autorización con el respectivo banco al que pertenezca la tarjeta de crédito.</p> <p>Se encargará de llenar el voucher de tarjeta de crédito debidamente y el mismo debe estar firmado por el/la tarjeta habiente para evitar futuros inconvenientes.</p>	RECAP			
Contador	2	<p>El contador se encargará de revisar que el voucher de tarjeta de crédito esté debidamente lleno y constatar con el centro de autorizaciones del banco respectivo que la autorización esté debidamente tomada. Llenara el RECAP correspondiente rastrillando el mismo con nuestro código de establecimiento. Agregara el valor tomado en el debido reporte de RECAP por cobrar.</p>				
Cobrador	3	<p>Se encargará de depositar el RECAP junto con el voucher de tarjeta de crédito en el banco respectivo.</p>				
Contador	4	<p>El contador al momento en que el valor del RECAP se acredite en la cuenta bancaria deberá realizar el debido registro contable para que dicho valor ya no aparezca en el registro de las cuentas por cobrar.</p>				

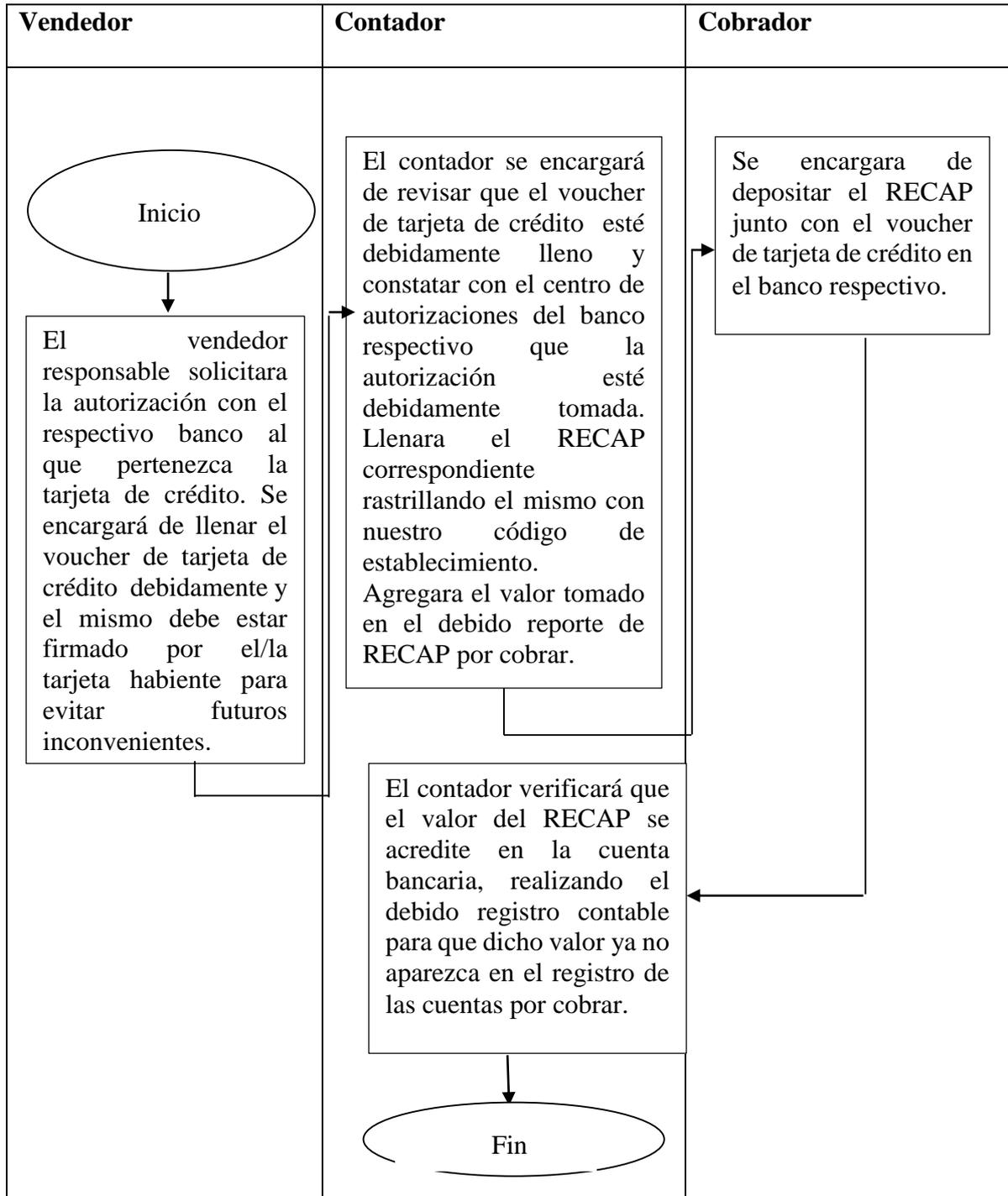


Figura 11 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fas1.1 Cobros con tarjeta de crédito

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar		Destinos Mundiales S.A.			
			Área de Contabilidad			
			Noviembre/2017			
			Página	11	de	14
<p>1. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito – Fase 2</p> <p>Cuando los clientes utilicen su crédito, clientes nuevos y antiguos, en cualquier venta el proceso establecido será el siguiente:</p>						
Fase 2: Administración del crédito						
Responsable		Actividad	Documento de Trabajo			
Vendedor	10	Al realizar la compra, el vendedor pedirá el código asignado al cliente para verificar que cuente con el cupo de crédito disponible para que pueda efectuar la compra.				
Contador	11	El contador realizará la factura la cual es entregada al cliente. El crédito se otorga por 30 días. Las facturas generadas deberán ser registradas en el debido reporte de cuentas por cobrar.				
Vendedor	12	El vendedor deberá encargarse de que todos los servicios solicitados por el cliente sean otorgados en la fecha prevista y según lo acordado.				
		Deberá mantener la carpeta de cuentas por cobrar actualizada mensualmente durante los				

Contador	13	días 15 y 30, se generarán en el sistema reportes de antigüedad de saldos y comportamiento del cliente en términos de pagos.	
-----------------	-----------	--	--

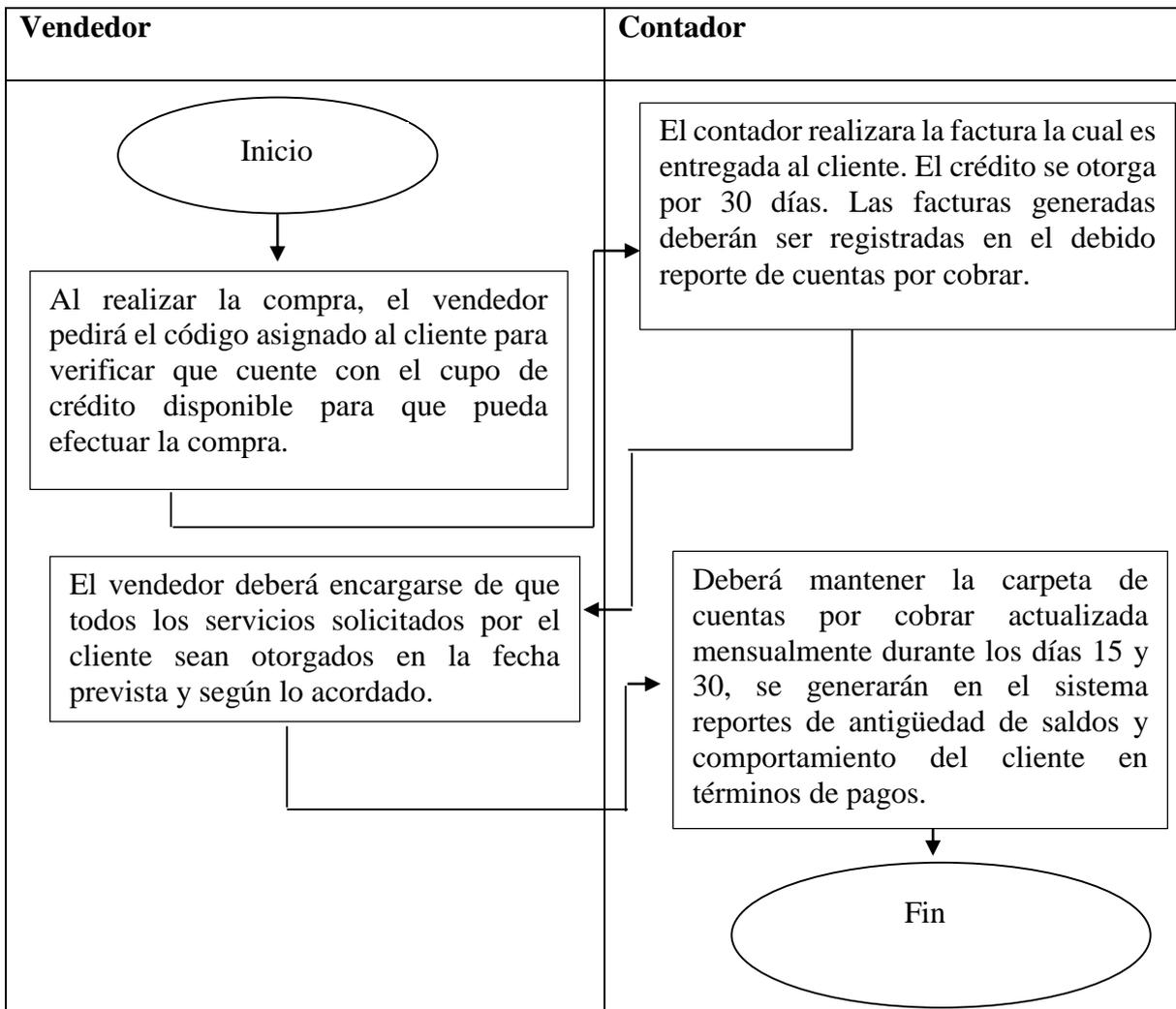


Figura 12 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 2

	Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar		Destinos Mundiales Mayorista de turismo Wordesnations S.A.			
			Área de Contabilidad			
			Noviembre/2017			
			Página	13	de	14
m. Descripción del proceso y operación al efectuarse el otorgamiento de crédito. Fase 3:						
Fase 3: Cobranza						
Responsable		Actividad	Documento de Trabajo			
Contador	14	Imprimirá los estados de cuenta, en los 25 días de cada mes. Para algunos clientes, los estados de cuenta, se le enviará vía correo electrónico y se confirmará recibido, imprimiendo la respuesta del cliente como soporte.	Estados de cuenta			
	15	Recibe las copias de las facturas las cuales deberán ser firmadas de aceptado por nuestros clientes conforme a envío. Al cobrador también se le entregará recibos de caja que serán emitidos a nuestros clientes al momento de cobro de alguna factura.				

Cobrador	16	El cobrador al finalizar su ruta, entregará en la oficina del contador en reporte cobro diario. Depositará en la cuenta bancaria de la empresa los cheques que haya recibido durante si jornada de cobro.	Reporte de cobro
	17	Recepta documentos del cobrador. Verifica la información contenida en los reportes de cobro con la documentación física, si todo está en orden, firma de recibido. Luego registrará la documentación en el sistema contable.	Recibo de caja Papeletas de deposito Notas de crédito/ debito.

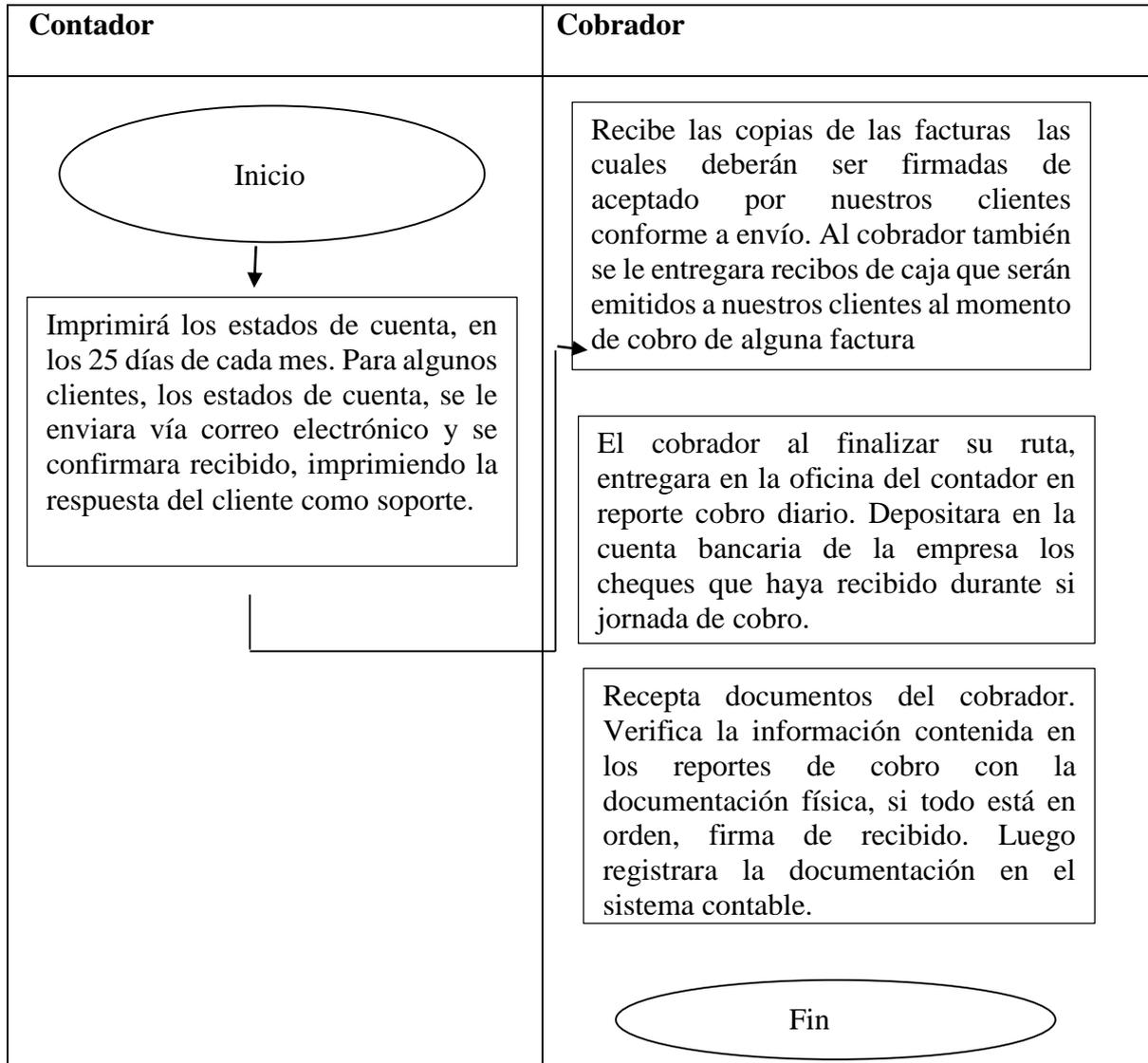


Figura 13 Flujograma proceso de otorgamiento de crédito Fase 3

4.4 Conclusiones

En Guayaquil existen varias empresas dedicadas a la venta de servicios turísticos a las agencias de viajes a nivel nacional. La mayoría de los servicios que ofrece son vendidos al contado y/o crédito. Sus ventas a crédito implican un minúsculo control, pues este activo corriente en la mayoría de las empresas es factor de riesgo significativo que puede incidir en su liquidez a la hora de pagar deudas u obligaciones con sus proveedores.

Considerando los resultados obtenidos en el estudio de las técnicas de Investigación, realizada a 8 empleados de la empresa, Destinos Mundiales S.A. y de la recopilación de información, se arriba a la conclusión de la necesidad de proponer el diseño de un manual de control interno, que mejore sus controles, optimice los recursos ante posibles fraudes o eventos que puedan afectar sus operaciones o activos y que contribuya a la liquidez de la empresa.

La aplicación de un manual de procedimiento es importante para la obtención de un seguimiento actualizado, permite la evaluación del control de las cuentas por cobrar y garantiza que cada procedimiento está siendo realizado por la persona encargada o responsable, pues al arrojar un resultado negativo se podrá identificar los motivos que están afectando a la cartera de clientes.

Las cuentas por cobrar representan un activo principal y relevante dentro de la situación financiera de la empresa y para su correcta administración requiere de un personal responsable y calificado, ya que los errores y deficiencias detectados son perjudiciales y representa el resultado del informe de crédito, arrojando un efecto negativo en los Estados Financieros.

4.5 Recomendaciones

De acuerdo al análisis efectuado al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Destinos Mundiales, se considera conveniente realizar las siguientes recomendaciones:

Implementar un manual de control interno dentro de empresa con un enfoque central y relevante que permita definir políticas, procedimientos, sistemas y métodos a utilizar en la mejora de las áreas involucradas directamente con las cuentas por cobrar, para obtener resultados eficientes, efectivos y la regularización óptima de la información financiera.

Garantizar la existencia de un personal responsable que posea conocimientos en el manejo las carteras, presentando semanalmente informes y transmitir oportunamente la información al departamento de contabilidad para la realización de los ajustes correspondiente, evitando la subestimación de los ingresos y cuentas por cobrar de un periodo.

Exigir reuniones semestrales con las áreas involucradas, para notificar las falencias que se vayan presentando en los procedimientos que se reaccionaron en el manual propuesto e ir implementando las nuevas funciones para su mejor funcionamiento.

Presentar una mayor comunicación entre el área comercial y contable para la realización de conciliaciones mensuales de los saldos, evitando futuras elevaciones en las cuentas por cobrar y a su vez la presentación de nuevos saldos pendientes por cobros.

Establecer cartas de compromisos de pagos en las fechas designadas, al momento de la entrega del crédito en las ventas de los paquetes turísticos a las distintas agencias de viajes.

Bibliografía

Banca Extranjera su Consultora Offshore. (2015). Obtenido de

<http://bancaextranjera.mercadofinanzas.com/finanzasinversionesdiccionarioi.htm>

Alatrasta, M. (2015). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría.* Obtenido de Auditool:

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>

Arias, F. G. (2012). *EL proyecto de investigacion 6ta ed.* Caracas: Episteme.

Asobanca. (2017). *Asociación de Bancos del Ecuador.*

Batiza, R. (2010). *El fideicomiso, Teoría y Práctica.* México: Editorial Porrúa S.A.

Jorge L. Pérez Gutiérrez, (2011)

Candela Cerdán, J. (2009). *Manual para técnico Documental en Notarías.* Madrid: Dykinson, SL . Meléndez Valdés.

Cantos. (2014).

Carregal, M. A. (2009). *El Control Interno en Compañías pequeñas.* Buenos Aires: Universidad.

Cervantes, R. (2011). *Títulos y operaciones de crédito.* México: 11va Edición. Herrero.

Chandler. (2008). *Strategy and Structure.* New York: An alternative route to growth .

- Comercio, D. E. (27 de agosto de 2014). *Diario El Comercio*. Obtenido de Diario El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/600-companias-disolveran-mes-autoridades.html>
- Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (2009). Inventarios . *Fundación IASC: Material de formación sobre la NIIF para las PYMES* (pág. 3). IASCF.
- Contabilidad, Normas Internacional de. (2007). *Servicio de desarrollo por Nostrum*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de Servicio de desarrollo por Nostrum: <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-39.html>
- Contreras, M. (2009). *Manual de Contabilidad de costos bajo el control interno*. Caracas: Lexus.
- Cuadro de Mando Integral*. (s.f.). Obtenido de <http://cmigestion.es/cuadro-de-mando-integral/>
- Cuevas, C. (2010). *Contabilidad de costo enfoque gerencial y de gestión*. Colombia: Pearson
- Diamond. (2004).
- Diario La Hora. (21 de Agosto de 2016). Diario La Hora. *Aclaración solicitada por la Superintendencia de Compañías*.
- Diccionario de Contabilidad y Administración Auditora. (2012). *Diccionario de Contabilidad y Administración Auditora*. México: Edimexsa.
- Dirección Administrativa Financiera del Organo Judicial. (2012).

Dr. Cesar Palma, Abg. Chamber Hurtado. (2008). *Análisis de las principales causas que motivaron la disolución, inactividad, liquidación y cancelación de compañías y su incidencia en el ámbito societario y mercantil ecuatoriano*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5088/1/tesis.pdf>

Economipedia. (2015). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<http://economipedia.com/definiciones/disolucion-de-una-empresa.html>

Ecuador Contable. (2010). *Descripción del Control Interno, clasificación y normas a seguir*.
Guayaquil: Ediciones Books.

Ecuavisa.com, J. (14 de marzo de 2017). *Ecuavisa.com*. Obtenido de Ecuavisa.com:
<http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/economia/250941-mas-7600-companias-disueltas-ecuador-2016-segun-superintendencia>

Efren Aviles Pino. (2014). *SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS*. enciclopedia del
ecuador.

Eva, V. J. (2010). *Creditos y Comercio Internacional*. *Creditos y Comercio Internacional*.

García, O. L. (18 de Agosto de 2009). *Capítulo Complementario*. Obtenido de #2.
Introducción al Diagnóstico Financiero.:
<http://www.oscarleongarcia.com/site/documentos/complem02ed4revisiodelosEEFF.pdf>

Gerencie.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.gerencie.com/razones-financieras.html>

Glosario Finanzas para todos. (2010). Obtenido de
http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario/index.html?buscador=no&query=F*

Gómez Rondón, Francisco. (1993). *Contabilidad: II Semestre (teoría y práctica)* (Vol. II).

Caracas: Frigor.

Graham. (1962).

Grupo Multimedia Lauman. (25 de enero de 2017). *Blog El Financiero*. Obtenido de

<http://www.elfinanciero.com.mx/economia/las-10-empresas-que-podran-desaparecer-en-2017.html>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). *Hernández, Fernández, & Baptista*.

IAASB. (2013). *Norma Internacional de Auditoría 520*. Obtenido de

<file:///C:/Users/Casa/Desktop/investigacio%20tesis/NIA%20520%20p%20def.pdf>

IASB. (Septiembre de 2010). *Marco Conceptual de las NIIF*. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/marco_conceptual_financiera2014.pdf

Jorge, G., & Palacio, M. (2016).

Juliana. (2016).

Koubeliand, A. (2015).

La Liquidación de las Sociedades Mercantiles. (2013). Obtenido de

<https://definicionlegal.blogspot.com/2013/02/la-liquidacion-de-las-sociedades.html>

Leonard. (1990).

Ley de Compañías. (20 de Mayo de 2014). Obtenido de

<http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/SectorSocietario/Normativa/LeyCompanias>

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (17 de 11 de 2004). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI*. Recuperado el 10 de 12 de 2017, de [file:///C:/Users/Gurusoft-VtaQuito/Downloads/20151228%20LRTI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Gurusoft-VtaQuito/Downloads/20151228%20LRTI%20(1).pdf)

López María. (2010, p. 8). *Feicomiso Financiero*. Bogotá: Emisión Prospecto.

LORTI. (16 de Julio de 2011). *derechoecuador.com*. Recuperado el 21 de Agosto de 2012, de http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4140&Itemid=441

Luis Alberto. (2016). *Control Interno*.

Luis Eduardo Perez Mata. (02 de Octubre de 2006). *Gestiopolis*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/las-cuentas-por-cobrar/>

Merchan. (2007).

Merchan. (2017).

Migueléz, M. M. (2012). *Ciencia y Arte en La Metodología Cualitativa*. Mexico: Trillas.

Molina, A. (2010). *Contabilidad de costos*. Lima, Perú: Mc Graw Hill, Perú.

Monclús Salamero, A. (2000). *Disolución y Liquidación de Sociedades*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/disoliqui/100.htm>

Múnera. (2002).

Murillo. (2013).

Murillo, A. (2013).

Nájar, A. (07 de 01 de 2010). *BBC Mundo, México*. Obtenido de BBC Mundo, México:

http://www.bbc.com/mundo/america_latina/2010/01/100106_2240_mexico_empresas_gz.shtml

Neumer, J. (2011). *Contabilidad de Costos conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. La Habana: Pueblo y Educación.

NIA . (s.f.). Obtenido de <http://aobauditores.com/nias/>

NIC 1. (s.f.). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf

NIIF. (s.f.). Obtenido de https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html

Normas Internacionales de Auditoría. (1999). Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>

Núñez Grijalva, J. (2015). *Reformas necesarias al procedimiento administrativo de disolución, liquidación y cancelación de compañías mercantiles, en Ecuador*.

Obtenido de

<file:///C:/Users/Casa/Desktop/investigacion%20tesis/Modelos%20de%20tesis/Reformas%20necesarias%20al%20procedimiento%20administrativo%20de%20disolucion%20liquidacion%20y%20cancelacion.pdf>

Olalla Fernando , Domínguez Juan. (22 de mayo de 2012). *Introducción al análisis*

financiero en Finanzas. Obtenido de wiki-eoi:

http://www.eoi.es/wiki/index.php/Introducci%C3%B3n_al_an%C3%A1lisis_financiero_en_Finanzas

Pais, E. E. (22 de 03 de 2017). *Ediciones El Pais*. Obtenido de Ediciones El Pais:

https://economia.elpais.com/economia/2017/03/22/actualidad/1490190044_161047.html

Patrimonio-Eco-Finanzas. (s.f.). Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/P/PATRIMONIO.htm>

Pestana, S. P. (2012). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Ponce. (2000).

Resoluciones. (Marzo de 2015). Obtenido de

<http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/SectorSocietario/Normativa/Resoluciones>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Mexico: McGRAW-HILL Education.

Sanchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. Mexico: Pearson Educación.

Sanchez Pedro , Moreno Mario. (2011). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos*. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1511/1/TA0024.pdf>

Sepúlveda Christian. (2013, p. 22). *Administración de pequeñas empresas*. Monterrey: ITESM, Campus.

Sólo Contabilidad. (s.f.). Obtenido de <http://www.sólocontabilidad.com/estado-de-evolucion-del-patrimonio/resultados-acumulados>

SRI. (21 de Julio de 2016). Obtenido de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno:

http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=4oVWuMQZ&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN

SRI. (19 de Abril de 2016). Obtenido de [http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-](http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=4oVWuMQZ&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN)

[legales?p_auth=4oVWuMQZ&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN](http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=4oVWuMQZ&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN)

SRI. (11 de Julio de 2016). Obtenido de

<http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/493a7e9f-71db-441e-ab9a-925dcaa251f/NAC-DGERCGC16-00000278+S.R.O.+794+de+11-07-2016.pdf>.

Tamayo, M. T. (2012). *El proceso de la investigacion cientifica 4ta edicion*. Mexico: Limusa.

Terán Gandarillas, G. (2003). *Temas de Contabilidad Básica e Intermedia* . La Paz:

Educación y Cultura.

UNIDAS, N. (2014). *uncitral.org*. Obtenido de [uncitral.org](http://www.uncitral.org):

<https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/payments/receivables/ctc-assignment-convention-s.pdf>

Valdez, R. (1998). *Diagnostico Empresarial*. Mexico: Trillas.

Vargas Ricardo. (2012). *La microempresa en Latinoamérica*. Santiago de Chile: Centro Editorial Universidad de Caldas.

Venus Estrada Lopez, Sandra Monsalve. (2014). *Diagnóstico financiero de la empresa Procopal S.A.* Obtenido de [http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%
c3%b3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%c3%b3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Whittington y Pany. (2000). *Auditoría :un enfoque integral* (12 ed.). Colombia, Colombia: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE COLOMBIA.

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista Gerente General

Entrevista al Depto. de Gerencia	
Nombre:	Ing. Luis Miguel Zambrano Ramirez Gerente General
1.	¿Existe en la empresa un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, de ser así que funciones cumple?
2.	¿Usted conoce el sistema contable que maneja la empresa?
3.	¿El sistema da avisos de terminación de los días de créditos?
4.	¿La empresa cuenta con un flujograma de procesos para las cuentas por cobrar?
5.	¿De qué manera controlan que la cartera de cobro estén canceladas en su totalidad?
6.	¿Cada que tiempo se solicita reporte de las cuentas por cobrar?
7.	¿Existe una persona específica que se encargue de los cobros dentro de la empresa?
8.	Según su criterio, ¿Cómo considera la funcionabilidad de los trabajadores dentro de la empresa y por qué?

Anexo 2



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Tema de Tesis:

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A.

Autor: Tania Alejandro Anchundía y Karen Murillo Veliz

Nombre del Instrumento de Recolección de datos: Entrevista

Item / Preguntas (Cantidad en función de cuantas preguntas tenga el instrumento)	A. Correspondencia de las preguntas con el objetivo de la investigación / instrumento P= Pertinente NP= No Pertinente		B. Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C. Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1									
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9									
10									
Datos del Evaluador	Nombre: Luis Miguel Zambrano Ramírez Profesión: Ingeniero Cargo: Gerente General Fecha: 15/12/2017						Firma: C.I. 0801199803		

Observaciones

Generales: _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Anexo 3 Entrevista Jefe de tesorería

Entrevista al Depto. de Gerencia	
Nombre:	Ing. Gennesis Quijije Gerente Tesorería
1.	¿Existe en la empresa un manual de sistematización de control interno para las cuentas por cobrar, de ser así que funciones cumple?
2.	¿Usted conoce el sistema contable que maneja la empresa?
3.	¿El sistema da avisos de terminación de los días de créditos?
4.	¿La empresa cuenta con un flujograma de procesos para las cuentas por cobrar?
5.	¿De qué manera controlan que la cartera de cobro estén canceladas en su totalidad?
6.	¿Cada que tiempo se solicita reporte de las cuentas por cobrar?
7.	¿Existe una persona específica que se encargue de los cobros dentro de la empresa?
8.	Según su criterio, ¿Cómo considera la funcionabilidad de los trabajadores dentro de la empresa y por qué?

Anexo4



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Tema de Tesis:

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A.

Autor: Tania Alejandro Anchundia y Karen Murillo Veliz

Nombre del Instrumento de Recolección de datos: Entrevista

Item / Preguntas (Cantidad en función de cuantas preguntas tenga el instrumento)	A. Correspondencia de las preguntas con el objetivo de la investigación / instrumento P= Pertinente NP= No Pertinente		B. Calidad técnica y representativa O= Optima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C. Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1									
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9									
10									
Datos del Evaluador	Nombre: Genovés Quijig Profesión: ingeniero Cargo: Srta de Tesorería Fecha: 14/12/2017						Firma:  C.I.		

Observaciones

Generales: _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Anexo 5 Check List área Contable

Check List Área de Ventas					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Los objetivos y metas están establecidos por procesos y proyectos establecidos dentro de la administración?				
2	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?				
3	¿Se documenta el control y seguimiento los proyectos de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?				
4	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?				
5	¿Se han elaborados capacitaciones, programas operativos enfocándose cuales es el objetivo principal?				
6	¿Se efectúan seguimientos de estrategias como herramienta para evaluar la gestión de la entidad?				
7	¿Se analizan el buro de créditos de los clientes que solicitan créditos?				
8	¿Se extienden medidores e indicadores sobre el cumplimiento de metas establecidas?				
9	¿Mantiene encuestas de calidad de servicios en los clientes?				
10	¿Prepara o comprueba algún documento utilizado para la realización de una venta?				
TOTAL					

Anexo 6



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Tema de Tesis:

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A.

Autor: Tania Alejandro Anchundia y Karen Murillo Veliz

Nombre del Instrumento de Recolección de datos: Check List

Item / Preguntas (Cantidad en función de cuantas preguntas tenga el instrumento)	A. Correspondencia de las preguntas con el objetivo de la investigación / instrumento P= Pertinente NP= No Pertinente		B. Calidad técnica y representativa O= Optima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C. Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		

Datos del Evaluador	Nombre: Karen Murillo Veliz Profesión: Ingeniera Cargo: Asesora de Ventas Fecha: 15/12/2017	Firma: Karen Murillo V. C.I. 0926428732
----------------------------	--	--

Observaciones

Generales: _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Anexo 7 Check List área Contable

Check List Área de Contable					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Prepara, y comprueba los documentos registrados que se utilizarán para la determinación del coste de ventas?				
2	¿El Contador General autoriza el registro de las operaciones previa verificación de la legalidad de la operación, la imputación correcta de las cuentas correspondientes y la existencia de documentación suficiente de respaldo?				
3	¿Se realizan conciliaciones periódicamente para determinar sus egresos e ingresos en las cuentas pendientes?				
4	¿Se dan reportes de los valores pendientes de cobros?				
5	¿Se mantiene un registro detallado de los documentos por cobrar?				
6	¿Se capacita al personal contable con las nuevas reformas tributarias?				
7	¿Se da cumplimiento de plazos para la presentación del informe de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros?				
8	¿Existen evidencias de la preocupación de la Dirección por la confiabilidad y la oportunidad de la información financiera?				
9	¿Se requiere la aprobación del funcionario encargado para realizar descuentos en los servicios brindados?				
10	¿Se compara periódicamente los documentos y facturas por cobrar con saldo de sus respectivas cuentas?				
11	¿Se cuenta con la aprobación de los accionistas, para el castigo de las cuentas dudosas de pagos?				
TOTAL					

Anexo 8



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

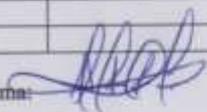
Tema de Tesis:

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A.

Autor: Tania Alejandro Anchundia y Karen Murillo Veliz

Nombre del Instrumento de Recolección de datos: Check List

Item / Preguntas (Cantidad en función de cuantas preguntas tenga el instrumento)	A. Correspondencia de las preguntas con el objetivo de la investigación / instrumento P= Pertinente NP= No Pertinente		B. Calidad técnica y representativa O= Optima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C. Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
	1	✓		✓				✓	
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		

Datos del Evaluador	Nombre: <i>Carlos Andrey</i>	Firma: 
	Profesión: <i>As</i>	
	Cargo: <i>Asistente contable</i>	
	Fecha: <i>15/12/2017</i>	C.I. <i>0915025047</i>

Observaciones

Generales: _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Anexo 9 Check List área Tesorería

Check List Área Tesorería					
Datos Generales					
Ítems	Preguntas	Respuestas		Valoración	
		Si	No	P	C
1	¿Se determinan los saldos de las cuentas por cobrar al menos una vez al mes?				
2	¿Se realizan revisiones periódicas de las cuentas vencidas, que están pendientes de cobro, examinado el motivo del retraso del pago?				
3	¿Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera por parte de la Unidad Contable?				
4	¿Se manejan auxiliares de cuentas por cobrar por personas que no manejen los egresos e ingresos y facturaciones?				
5	¿El departamento financiero recibe informes relativos de las cuentas atrasadas y de su procedimiento de cobranza?				
6	¿Existen custodios de las cuentas por cobrar, que sean independientemente del cajero o de la persona que lleve la contabilidad?				
7	¿Existe límite de crédito para cada cliente?				
TOTAL					

Anexo 10



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Tema de Tesis:

Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A.

Autor: Tania Alejandro Anchundia y Karen Murillo Veliz

Nombre del Instrumento de Recolección de datos: Check List

Item / Preguntas (Cantidad en función de cuantas preguntas tenga el instrumento)	A. Correspondencia de las preguntas con el objetivo de la investigación / instrumento P= Pertinente NP= No Pertinente		B. Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C. Lenguaje A= Adecuado I= Inadecuado		Observaciones
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
Datos del Evaluador	Nombre: <i>Georgio Quijve</i>		Firma:  C.I.						
	Profesión: <i>Ingeniero</i>								
	Cargo: <i>Contabilidad</i>								
	Fecha: <i>15/12/2017</i>								

Observaciones

Generales: _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos