



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



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

TEMA:

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA LABMEDIODS S.A.

AUTORES:

INDACOCHEA SÁNCHEZ BLANCHI GERALDIN

Y

RAMIREZ GAIBOR RONNY JAVIER

TUTOR:

CPA. CARLOS CÓRDOVA HERRERA, MAE.

GUAYAQUIL, ENERO 2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO: “Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas para la Empresa Labmediods S.A.”

AUTORES:

Indacochea Sánchez Blanchi Geraldin
Ramírez Gaibor Ronny Javier

TUTOR: CPA. Carlos Córdova Herrera, MAE.

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2018

N° DE PÁGS.: 79

ÁREA TEMÁTICA: Contable-Administrativo

PALABRAS CLAVES: Gestión, Control interno, Crédito, Cobranza.

RESUMEN:

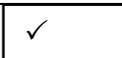
En la actualidad las áreas de créditos y cobranzas son de importancia dentro de las organizaciones o de la empresa por ser controladas y documentadas regularmente. Por lo cual se buscará implementar un Sistema de Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas. La empresa a tratar será Labmediods S.A. El objetivo es determinar la influencia de Control Interno en la empresa que permita mejorar la toma de decisiones Financieras. El tipo de investigación el cual se va a seleccionar es la investigación descriptiva en la cual permitirá recolectar información que se encuentre. La población es el total de empleos de la empresa que cuenta con 35 personas, la técnica que se aplicará en el trabajo de investigación es la encuesta. La empresa Labmediods S.A no dispone de un sistema ni de personas debidamente asignas para cumplir las funciones de Control Interno enfocado en la Gestión de Créditos y Cobranzas que deberían realizarse para alcanzar sus objetivos. Por lo cual se recomienda, implementar un sistema y asignar a las personas para que refleje la situación en la que se encuentra la empresa.

N° DE REGISTRO(en base de datos):

N° DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF



CONTACTO CON AUTORAS:

Indacochea Sánchez Blanchi Geraldin
Ramírez Gaibor Ronny Javier

Teléfono:

0989711520

E-mail:

bgeraldin_21@hotmail.com

ronnyjavier1989@outlook.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: Ab. Elizabeth Coronel

Teléfono: 042206950 042596830

E-mail: elizabeth_coronel_castillo@hotmail.com



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



Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado **CPA. Carlos Córdova Herrera, MAE.**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez con C. I 0927246249** y **Ramírez Gaibor Ronny Javier con C. I 0927932202** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“Influencia Del Control Interno En La Gestión De Créditos Y Cobranzas Para La Empresa Labmediods S.A.”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio PLAGIARISM quedando el 7% de coincidencia.

Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 7% Duplicate

Date	miércoles, febrero 07, 2018
Words	64 Plagiarized Words / Total 946 Words
Sources	More than 19 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Planteamiento del Problema La Gestión en constante revisión y control, el cumplimiento de los procesos, procedimiento y planificación anual de las mismas, las empresas buscan controles que le permitan sus procesos y funciones se cumplan las actividades asegurar sus activos y Uno problema empresas es el manejo del área de créditos, que parte desde la asignación del crédito pues no existen procesos claros que determinen el entorno del crédito, de evaluar a los clientes y conocer sus condiciones para permitirles acceder a un crédito que vaya sus condiciones de pago, o las referencias garantizar un buen expediente crediticio, otra de las funciones es la es el control y seguimiento por vencer y vencida ejecutando las acciones apropiadas clientes cumplan En el Ecuador con y el cumplimiento por parte con sus estados impuestos o tributos, las mismas tengan no solo una correcta información, sino que estas cumplan con sus plazos, cuenten para afrontar estas debe tener procesos, asegurar los ingresos y cobranzas la recuperación para la empresa.

Existe factores y tener claros generar un crédito de cualquier tipo a un cliente entre ellos, que se confía en el criterio encargadas de otorgar estas líneas de créditos, las mismas conocen si tienen algún sesgo otorgar el mismo, sea esto por preferencias, sobornos, etc., porque deberían contar además un área

Sources found:

Click on the highlighted sentence to see sources.

Internet Pages

1%	http://www.monografias.com/trabajos16/co
1%	https://www.gestiopolis.com/estrategia-e
0%	Empty
0%	https://sites.google.com/site/conferenci
0%	https://derechouam.wordpress.com/2008/09
0%	https://www.scribd.com/document/31113026
0%	https://es.scribd.com/doc/33676554/Finan
0%	https://issuu.com/didaktica/docs/estudio
0%	http://www.logicalconcept.com/Ficha_tecn
1%	http://gerenciaempresarial.wikispaces.co
0%	https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_siv
0%	https://www.scribd.com/document/28515207/Windows
0%	https://html.rincondelvago.com/estrategia-e
0%	https://es.scribd.com/doc/99641946/1-His
0%	https://es.scribd.com/doc/66140902/Libro

CPA. Carlos Córdova Herrera, MAE.

Tutor de Tesis



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



CERTIFICADO DE TUTOR

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“Influencia Del Control Interno En La Gestión De Créditos Y Cobranzas Para La Empresa Labmediods S.A.”**, del estudiante **Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez y Ronny Javier Ramírez Gaibor**, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

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

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

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

Atentamente,

CPA. Carlos Córdova Herrera, MAE.

Tutor de Tesis



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



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

Yo, **Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez con C. I 0927246249** y **Ronny Javier Ramírez Gaibor con C. I 0927932202** certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Influencia Del Control Interno En La Gestión De Créditos Y Cobranzas Para La Empresa Labmediods S.A.”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez
C.I. 0927246249

Ronny Javier Ramírez Gaibor
C.I. 0927932202

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

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, permitiéndome llegar a este momento especial de mi vida. A mis padres quienes han sido mis pilares fundamentales a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mis hermanas y sobrinas que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo y confianza. A mi tío que ha sido como un padre guiándome por un buen camino y a mi segunda madre, mi abuela por tanto amor que me ha brindado. A mis profesores, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez

Dedicatoria

Mi dedicatoria va dirigida a Dios todo poderoso por permitirme este éxito importante y haber hecho realidad uno de mis sueños esperado desde mucho tiempo y que gracias a su amor infinito y poder de espíritu siendo mi mayor fuerza activa para conseguirlo, gracias mi Dios por tanta vivacidad.

Ronny Javier Ramírez Gaibor

Agradecimiento

A Dios por protegerme durante mi camino y darme fuerzas para superar todo obstáculo que se me haya presentado.

A mis padres, por sus sabios consejos, por corregir mis errores y celebrar mis triunfos, dándome su apoyo incondicional y confianza.

Gracias a toda mi familia en general y amigos que de una u otra forma aportaron en el desarrollo de mi vida tanto personal como profesional.

Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez

Agradecimiento

Agradezco a Dios padre celestial.

A mis padres, sin duda alguna por la preocupación y estar atentos en mí y a mis amistades por brindarme el momento necesario para seguir adelante y demostrarme que todo esfuerzo es alcanzable.

Ronny Javier Ramírez Gaibor



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



“Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas para la Empresa
Labmediods S.A.”

Autores: Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez
Ronny Javier Ramírez Gaibor

Tutor: CPA. Carlos Córdova Herrera, MAE.

Resumen

En la actualidad las empresas mantienen sistematizados sus procesos contables, en sus áreas de crédito y cobranza es importante para una organización o empresa por ser controladas y documentadas regularmente para el cumplimiento de sus áreas. Por lo cual se buscará implementar un Sistema de Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas. La empresa a tratar será Labmediods S.A dedicada a la importación y comercialización de equipos de seguridad e higiene industrial, insumos de laboratorio, y productos de limpieza. El objetivo es determinar la influencia de control Interno en esta empresa que permita mejorar su toma de decisiones Financieras. El tipo de investigación el cual se va a seleccionar será descriptivo en donde permitirá recolectar información que se encuentre de manera individual o conjunta. La población está establecida por el total de empleados en la empresa que cuenta con 35 personas las cuales ayudaran con información que permitirá evaluarla, la técnica que se aplicará es la encuesta y el instrumento; la entrevista, la cual estará dirigida a cada empleado de la entidad asignadas para cumplir las funciones de Control Interno enfocado en la Gestión de Créditos y Cobranzas que deberían realizarse para alcanzar sus objetivos. Por lo cual se recomienda, implementar un sistema y asignar a las personas adecuadas para que de manera eficiente refleje una proyección real de la situación en la que se encuentra la empresa y a su vez pueda tomar decisiones para su desarrollo.

Palabras claves: Gestión, Control Interno, Crédito, Cobranza.



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



“Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas Para la
 Empresa Labmediods S.A.”

Authors: Blanchi Geraldine Indacochea Sánchez
 Ronny Javier Ramírez Gaibor

Tuthor: CPA. Carlos Córdova, MAE.

Abstract

At present, companies keep systematized their accounting processes, in their credit and collection areas it is important for an organization or company to be controlled and documented regularly for the fulfillment of their areas. Therefore, it will seek to implement an Internal Control System in the management of credits and collections. The company to be treated will be Labmediods S.A dedicated to the import and commercialization of safety and industrial hygiene equipment, laboratory supplies, and cleaning products. The objective is to determine the influence of internal control in this company that allows to improve its financial decision making. The type of research that will be selected will be descriptive in which it will allow gathering information that is individually or jointly. The population is established by the total number of employees in the company that has 35 people who will help with information that will allow to evaluate it, the technique that will be applied is the survey and the instrument; the interview, which will be directed to each employee of the entity assigned to fulfill the functions of Internal Control focused on the Management of Credits and Collections that should be carried out to reach their objectives. Therefore, it is recommended to implement a system and assign the right people to efficiently reflect a real projection of the situation in which the company is located and in turn can make decisions for its development.

Keywords: Management, Internal Control, Credit, Collection.

Índice de Contenido

Resumen	x
Abstract	xi
Capítulo I. El problema	1
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	5
Justificación	6
Delimitación de la Investigación	7
Hipótesis de la Investigación	8
Capítulo II. Marco Referencial	10
Antecedentes de la investigación	10
Marco teórico	11
Marco contextual	17
Marco conceptual	19
Marco legal	20
Capítulo III. Marco metodológico	24
Diseño de la investigación	24
Población y Muestra	26
Técnicas e Instrumentos	27
Análisis de los resultados	28
Capítulo IV. Propuesta	39
La Propuesta	39

Objetivo General.	39
Objetivo Específicos.	39
Justificación de la Propuesta.	39
Misión.	40
Visión.	40
Alcance.....	40
Proceso Operativo.	41
Proceso General:	42
Responsables de Crédito y Cobranza.	42
Formalización Administrativa.....	44
Recaudación – Caja.....	45
Procedimiento de Control.	46
Gestión de Cobranza.	46
Reporte de Cobranza.	48
Cobranza Judicial.....	49
Devolución de Mercadería.	50
Recuperación de Crédito.	50
Cuentas Incobrables.	56
Bibliografía	60

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables	9
Tabla 2 Resultados de la encuesta: Pregunta 1	28
Tabla 3 Resultados de la encuesta: Pregunta 2	29
Tabla 4 Resultados de la encuesta: Pregunta 3	30
Tabla 4 Resultados de la encuesta: Pregunta 4	31
Tabla 6 Resultados de la encuesta: Pregunta 5	32
Tabla 7 Resultados de la encuesta: Pregunta 6	33
Tabla 8 Resultados de la encuesta: Pregunta 7	34
Tabla 9 Resultados de la encuesta: Pregunta 8	35
Tabla 10 Resultados de la encuesta: Pregunta 9	36
Tabla 11 Resultados de la encuesta: Pregunta 10	37

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación Labmediods S.A.....	17
Figura 2 Organigrama Labmediods S.A	18
figura 3 Uso de manual de funciones, procesos y procedimientos.	28
figura 4 Irregularidades en los procesos.....	29
figura 5 Capacitación del personal.....	30
Figura 6 Sistema de control interno.	31
figura 7 Soporte de cada transacción.	32
Figura 8 Eficiencia de gestión de crédito y cobranza.	33
Figura 9 Política de crédito.	34
figura 10 Atrasos de los pagos.	35
Figura 11 Procedimientos para facturas vencidas.....	36
Figura 12 Índices financieros para la gestión de crédito y cobranzas.....	37
Figura 13 Proceso General	42

Introducción

El presente trabajo de investigación buscará determinar los factores que tiene Labmediods S.A para el Control Interno en la gestión de Créditos y Cobranzas, para esto se propondrá implementar un sistema de control interno para las respectivas gestiones dentro de las áreas antes mencionadas.

Se determinará la influencia que tiene implementar el sistema para la empresa, con esto, indicará la situación su situación real para una mejor toma de decisiones. Cada actividad dentro de otorgar créditos reales como el cobro de las mismas debe ser controlada y reguladas por personas aptamente capacitadas.

Al realizar la evaluación de Labmediods S.A se determinará procedimientos para la debida gestión y control, se asignará responsables, permitiendo organizadamente el funcionamiento de la empresa para conocer su avance y decisiones con el objetivo de brindar garantía razonable para el logro de cada uno de los objetivos.

El desarrollo del proyecto de investigación cuenta ampliamente en cuatro capítulos los cuales se4 detallan a continuación:

El capítulo 1: Se presenta la problemática, causa y efectos, formulación y sistematización, objetivos, justificación del problema, delimitación, hipótesis con sus respectivas variables.

El capítulo 2: Se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico donde se indica las teorías más relevantes referentes a la presente investigación, el marco contextual donde se puede observar información acerca de la empresa Labmediods S.A, el marco conceptual, donde se detalla aspectos relacionados a los sistemas de control interno y el marco legal donde se establece las leyes y reglamentos referentes.

Capítulo 3: Constituye el diseño de investigación, la población y muestra que se tomará para la aplicación de la técnica de recolección de información mediante la encuesta, los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos, y, con esta información se tendrá un análisis e identificar cuáles son los factores que presentan inconvenientes a la unidad.

Capítulo 4: Se presenta la propuesta dada por la identificación de la problemática que es implementación de un sistema de control interno en la gestión de Créditos y Cobranzas a Labmediods S.A para disminuir riesgos y tener conocimiento real de la misma para la correcta toma de decisiones.

Finalmente se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, también para la empresa Labmediods S.A.

Capítulo I. El problema

Planteamiento del Problema

La Gestión administrativa y financiera de las empresas se encuentra en constante revisión y control, permitiendo de esta manera el cumplimiento de los procesos, procedimiento y objetivos de la planificación anual de las mismas, las empresas buscan controles que le permitan a través de sus procesos y funciones se cumplan las actividades que necesita para asegurar sus activos y generar la rentabilidad deseada.

Uno de los principales problema que se presenta en las diferentes empresas es el manejo del área de créditos, que parte desde la asignación del crédito pues en muchos casos no existen procesos claros que determinen el entorno del crédito, como son la de evaluar a los clientes y conocer sus condiciones para permitirles acceder a un crédito que vaya de acuerdo a sus condiciones de pago, o las referencias que le permitan garantizar un buen expediente crediticio, otra de las funciones es la es el control y seguimiento de la cartera por vencer y vencida ejecutando las acciones apropiadas para que los clientes cumplan con sus obligaciones.

En el Ecuador con la implementación de las normas internacionales y el cumplimiento por parte de las empresas con sus estados financieros para el pago de impuestos o tributos, es indispensable que las mismas tengan no solo una correcta información, sino que estas cumplan con sus plazos, e incluso que se cuenten con los recursos para afrontar estas sus obligaciones. Por lo cual el manejo de las cuentas por cobrar debe tener procesos, claros que permitan asegurar los ingresos y en el caso de cobranzas la recuperación de los mismos para la empresa.

Existe factores que se deben considerar y tener claros al momento de generar un crédito de cualquier tipo a un cliente entre ellos, que se confía en el criterio de las personas encargadas de otorgar estas líneas de créditos, las mismas que no se conocen si

tienen algún sesgo al momento de otorgar el mismo, sea esto por preferencias, sobornos, etc., porque en las empresas deberían contar además del área de crédito y cobranzas, un área de control y documentos regulatorios para el control del cumplimiento de las disposiciones y funciones que deben ejecutarse en las diferentes áreas no solo en las de crédito y cobranzas, otro factor que influyen es que no existen manuales de funciones, manuales de procesos o procedimientos, además, no siempre se cuenta con las personas capacitadas o preparadas en el área.

En la empresa Labmediods S.A. hay que señalar la existencia parcial del área de créditos y cobranzas ya que existen personas del departamento de contabilidad en conjunto con los del departamento de ventas encargados de realizar estas funciones, además no se cuenta un área de auditoría interna que controle dichas funciones o transacciones, lo que refleja lo antes mencionado, que las empresas muchas veces no cuenta con el personal especializado en el área de créditos y mucho menos que controle la aplicación o el cumplimiento de un manual de funciones y procedimientos a la hora de aplicar la asignación de los crédito a sus clientes.

Además, se debe considerar la comunicación existente entre las diferentes áreas especialmente a nivel contable para la toma de decisiones oportunas y con una información que le permita y asegure que está optando por las mejores opciones, esto permite un monitoreo constante de las actividades financieras, flujos de efectivos y de más indicadores contables y financieros.

Por ello el desarrollo del presente estudio de investigación nos permitirá presentar opciones o alternativas que mejoren la eficiencia y eficacia al momento de otorgar créditos y realizar las cobranzas, y que esto vaya acorde con los cambios que la empresa LABMEDIODS S.A. requiere para optimizar el área de créditos y cobranzas.

Formulación y sistematización del problema

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en la empresa LABMEDIODS S.A.?

Sistematización del Problema

¿Cómo afecta los procesos de control interno en el manejo de la gestión administrativa y financiera?

¿Cómo se afecta la planificación al aplicar el control interno en el área de créditos y cobranzas?

¿De qué manera los procedimientos que se aplican a través de los controles internos contribuyen a salvaguardar los activos y a tomar mejores decisiones financieras en una empresa LABMEDIODS S.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa LABMEDIODS S.A, que le permita mejorar la toma de decisiones financieras.

Objetivos específicos

- Analizar la importancia del manejo del control interno en el manejo de los estados financieros en una empresa de bienes o servicios.
- Determinar como la planificación del control interno afecta en la gestión del área de créditos y cobranzas en una empresa LABMEDIODS S.A.
- Determinar el procedimiento de control interno que ayuden a mejorar y salvaguardar los activos en la empresa LABMEDIODS S.A.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se considerarán los procesos que sostienen el control interno específicamente en el área de contable y financiera de una empresa de bienes y servicios, los mismos que permitan determinar cuáles pueden ser los posibles errores más comunes que se presentan, en estas áreas y específicamente en el área de créditos y cobranzas. Se debe considerar que los controles a nivel empresarial en cual quiera de sus áreas resultan necesarios para un correcto funcionamiento de las mismas, además se debe considerar que con ellos se garantiza el cumplimiento de las diferentes actividades, procesos o tareas que llevan al correcto cumplimiento de los objetivos que se trazan los departamentos, áreas o la misma empresa y mucho más si es para salvaguardar la integridad de los activos de las mismas.

El control interno o los sistemas de control administrativos y contables no son nuevos ya que la historia demuestra que con la implementación de la partida doble se buscaba controlar los ingresos y los gastos de una empresa para tener un orden en sus diferentes actividades comerciales, además de justificar el porqué de sus activos, procesos de control que con el tiempo se han actualizado y van mejorando, buscando satisfacer las necesidades de los dueños o gerente de las empresas, y que esta herramientas les permita verificar que las diferentes actividades se desarrollen de acuerdo a los procesos planteados y sobre todo que permitan cumplir con los objetivos.

Justificación Metodológica

Basados en los objetivos de la naturaleza de la presente investigación, para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en los conocimientos existentes sobre control interno, esta investigación en su primera parte será de corte descriptivo, luego pasará a explicativa, desarrollando un análisis, sobre los controles internos

contables y financieros apropiados para una empresa de bienes y servicios. Hay que mencionar que el presente trabajo es de tipo experimental, de campo ya que se levantará información necesaria para el análisis de su propuesta; se utilizarán herramientas para levantar la misma, tales como las entrevista, encuestas y observación directa. La información que los investigadores recopilen será desde una óptica independiente sin alterar los resultados ni tratando de colocar en ella su propia opinión.

Justificación Práctica

Los controles internos, a niveles administrativos y financieros son herramienta muy utilizados para tratar de cumplir al cien por ciento con los objetivos que se trazan en estas áreas, estas permiten tener una mejor gestión administrativa, la problemática se presenta comúnmente en medianas y pequeñas empresas que muchas veces no consideran la importancia de estos controles hasta que no se encuentran en situaciones críticas a nivel financiero, por lo cual la aplicación de controles internos en las diferentes áreas no deben ser vistos como pérdida de tiempo y de recursos, sino que las empresas alcancen su mayor nivel de eficacia y eficiencia en la gestión del área de créditos y cobranzas, los resultados de este trabajo pretende demostrar la deficiencia en el área y la importancia que tendrá la aplicación del control interno en ella.

Delimitación de la Investigación

El levantamiento y análisis de información se lo desarrollara en las instalaciones de Labmediods S.A. en la ciudad de Guayaquil- Ecuador en Km 12.5 Vía a Daule – Colina del Sol, para el presente trabajo investigativo se ha considerado desarrollarlo en un tiempo estimado de 4 meses aproximadamente, se estima su inicio del estudio en junio del 2017.

Hipótesis y Variables

Con el diseño del control al área de créditos y cobranzas en Labmediods S.A. mejoraría los procesos de gestión administrativa y financiera que le permita mejorar su toma de decisiones.

Variable Independiente

Control interno.

Variable Dependiente

Gestión Créditos y Cobranza.

Operacionalización de Variables

Tabla 1
Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos	Técnicas
Independiente Control Interno	Reglas o procedimientos, es la segunda herramienta más importante en la gestión administrativa para optimizar los procesos que permiten cumplir con los objetivos, mientras para otros es la base donde descansa la confianza de los sistemas contables.	Son políticas, normas, procesos o procedimientos administrativos aplicados a diferentes áreas entre ellas a las contables y financieras para una correcta toma de decisiones y estrategias	Políticas y normas contables aplicadas a través de control interno. La aplicación del control de interno resulte favorable para la gestión administrativa.	Cumplimiento de los procesos. Información contable confiable y sistematizada. Controles de gestión de administrativa y financiera.	¿Cuáles son las políticas y normas establecidas para el área de créditos y cobranzas asociadas a la gestión administrativa? ¿Cómo la empresa lleva a cabo el control interno de las diferentes áreas contables y financiera? ¿La gerencia considera la implementación de un control interno mejoraría la toma de decisiones y la gestión administrativa en el área de crédito y cobranza?	Recopilación de información primaria. Observación directa.	Análisis documental Entrevistas Encuesta
Dependiente Gestión Créditos y Cobranza.	Conjunto de procesos y procedimientos que se aplican a la gestión administrativa y la toma de decisiones.	Puntualiza el tratamiento en cuanto al control interno del área de créditos y cobranzas.	Toma de decisión en basa cumplimiento de objetivos. Determinación de las políticas contables y cambios en las políticas y normas contables.	Indicadores financiero para la toma de decisiones contables y financieras	¿Qué consideraciones ha tenido la compañía en cuanto a los controles internos para la toma de decisiones?	Recopilación de información primaria. Observación directa.	Análisis documental Entrevistas Encuesta

Capítulo II.

Marco Referencial

Antecedentes de la investigación

Mucha entidad mantiene implementado un control interno, el cual les permite tener observación en todas las actividades realizadas por los funcionarios, y estas puedan además ser ejecutadas de forma coordinada para que la información sea transparente y eficiente. Por medio de esto se podrá cumplir con los objetivos implementados en la organización.

Según la investigación de Saltos (2012) en la investigación titulada:

“Implementación de un sistema de control interno para la unidad de control de gastos en Banco Procredit S.A.”; Con la implementación del control interno es importante que se obtenga un manual de funciones o procedimientos y por medio de esto, todas las operaciones se podrán desarrollar de manera eficiente, además a través de este medio se detectan los posibles riesgos que se tiene en la organización, por lo tanto en todas las operaciones se aplica un debido control para la seguridad y confiabilidad de dicha información.

Conforme a la investigación de (Chancay, Córdova & Macas, 2013) titulada “Incidencia del control interno en el departamento de contabilidad respecto al cumplimiento de los deberes formales y obligaciones tributarias de “Distribuidora HENRIQUES S.A” durante el periodo 2010 – 2011”. El objetivo de mantener control interno en el área de contabilidad es poder salvaguardar la información elaborada por los colaboradores, al mantener información confiable se podrá tomar decisiones tanto para corregir o prevenir los problemas que pudieran presentarse. La información financiera se mostrara de manera precisa para poder elaborar los estados financieros de la entidad.

De acuerdo con Segovia (2011) en su trabajo titulado: “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUGOURMET CIA. LTDA” por medio del diseño e implementación del sistema de control interno, se tendrá de manera formal tanto un manual de funciones o procedimientos destinados a cada área o departamentos en el cual detalla cada actividad que se debe desarrollar por parte de los funcionarios, al ellos realizar sus funciones conforme a un manual y una debida vigilancia se logrará mejorar los procesos y tener una mayor rentabilidad. Con todo lo mencionado se podrá cumplir con los objetivos organizacionales.

Marco teórico

Componentes del control interno

La eficiencia del control interno se basa en sus componentes mencionados a continuación:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o monitoreo.

Estos componentes se mantienen vinculados unos con otros y se integran a los procesos que se realizan en la organización.

Ambiente de control

Este componente contiene los cuatro elementos posteriores, y por medio de esto se tiene una estructura generalizada del control que mantiene la organización. Consiste en un entorno que estimule la actividad del personal respecto a un control adecuado de cada actividad que se realice.

Evaluación de los riesgos

Los riesgos son aquellos que se pueden presentar en la organización el cual impide que se pueda cumplir con los objetivos, esto suele presentarse por el ambiente competitivo con respecto a otras organizaciones, al ser identificados los riesgos pueden ser mejorados evaluando todas las circunstancias que se presentan en el entorno.

Actividad de control

Cada actividad que se ejecuta en la organización debe estar regida a un control, que lo impone la gerencia para que cada actividad sea cumplida según las políticas, sistemas, y procedimientos. Se debe considerar que las revisiones de estos controles son por parte de las auditorías internas y externas que implemente la entidad.

Información y comunicación

Al mantener información adecuada en la organización se podrá tomar decisiones de circunstancias que se estén presentando, la información debe estar acoplada con la comunicación en cada una de las áreas o departamentos de la organización, logrando tener un mejor manejo de los procesos y un adecuado sistema de control interno.

Monitoreo o supervisión

Las empresas al implementar un adecuado control interno es necesario atender a esto, para que la información se encuentre de manera correcta será necesario que se lo tenga bajo supervisión esto es manejado por los auditores internos, quienes van a identificar y verificar como se está desarrollando cada proceso o actividad.

Origen del control interno

El control interno nace después de que muchas empresas hayan implementado la contabilidad, se piensa que el origen del control interno surge junto a la partida doble, y fue una medida de control hasta fines de XIX, por lo que los hombres se preocuparon por implementar medidas de protección hacia sus intereses.

Las empresas al implementar control interno en cada área o departamento consiguieron que cada proceso sea desarrollado de manera eficiente, y toda la información sea fielmente presentada para su posterior evaluación.

Control interno

Comprenden los procedimientos y políticas que deben seguirse para poder cumplir con los objetivos de la organización, y de esta manera se tenga la confiabilidad de la información.

Por medio del control interno se tendrá:

- Eficiencia de las operaciones realizadas en la organización.
- Confiabilidad de toda la información.
- Acatamiento de las normas establecidas.

Al implementar un control un todas las áreas o departamentos se podrán tomar decisiones en el caso que esto lo amerite, y de esta manera poder salvaguardar los activos.

Importancia del control interno

Al tener implementado el control interno en la organización, se tendrá la confiabilidad de la información ya sea de la información, reportes, valores, etc. Es importante que todas las empresas adopten esto, para que exista la operatividad de las funciones, por medio de este sistema ayudará a:

- Utilizar todos los recursos de manera eficiente, y cada uno cuente con un registro integro.
- La dirección de la organización al contar con información confidencial, podrá evaluar aquella y tomar decisiones convenientes del área o departamento que pertenezcan.

- Detectar todos aquellos riesgos que se presenten de manera inmediata y tomar acción de esto, asimismo mantener vigilancia para que no se vuelvan a repetir.
- Al contar con los controles adecuados, se ejecutan todas las políticas y procedimientos a seguir y con esto se formaliza toda la información llevada en la organización.

Objetivo del control interno

Custodiar que todas las operaciones sean realizadas bajo un control adecuado, para que la información se encuentre íntegra, a través de este control interno se podrá cumplir con las metas y objetivos de la entidad.

Además por medio de esto ayudará a identificar:

- Imposibilitar fraudes
- Revelar robos
- Evitar errores administrativos, contables, financieros.
- Resguardar tanto los bienes, recursos que posee la organización.
- Inducir la capacidad del personal.
- Segregación de las funciones de operación.
- Eficiencia de todos los registros.

Clasificación del control interno

El control debe estar implementado en todos los departamentos de la organización, y en cada departamento debe ser manejado de distinta forma según la función que se realice en cada uno de ellos, al ser diferentes funciones se puede decir que se clasifica de la siguiente manera:

- Control interno administrativo
- Control interno financiero

- Control interno contable

Crédito

El crédito está relacionado con la actividad comercial, donde el cliente denominado así en una transacción se compromete a cancelar determinado valor en una fecha específica. Esta transacción podría ser por la entrega de dinero, mercadería o servicios, y se tiene la confianza de ser recuperado en el futuro. Al efectuarse el crédito será por medio de un contrato o de manera verbal, cualesquiera de estas dos formas de pagos deberán ser promesas de pago tanto el deudor como el acreedor tienen el derecho de pagar y de exigir su pago.

Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago. El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas, desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.

Cobranza

La cobranza es la actividad que ejecuta un departamento en una organización, donde la función fundamental es solicitar el pago que tiene el deudor, por medio de algún crédito que haya sido otorgado o algún préstamo que se haya realizado por medio de un contrato. El trabajo realizado por el departamento de cobranzas va de la mano al departamento de contabilidad o finanzas, por el cual recibe información acerca de las cuentas por cobrar que están vencidas, y es cuando el departamento debe ejecutar su función de cobranza.

La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se

proporciona servicios al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor. Según Carlos Rodríguez, indica que “las estrategias de cobranza se definen a partir de una adecuada segmentación de la cartera y el direccionamiento preciso de las acciones de cobranza con cada cliente.”

Procedimiento de cobranza

Las operaciones de cobranzas deben planificadas y anticipados deliberadamente de modo que sigan pasos y etapas en forma regular y ordenada el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son activos económicos, propiedad de una organización la cual a corto o largo plazo debe generar una rentabilidad o beneficio y se encuentran en la categoría de los activos circulante. Otro aspecto a considerar es el valor que genera este activo como es el interés, las cuentas por cobrar se debitan cuando existe:

1. Concesión de créditos clientes
2. Anticipo sueldo Proveedores
3. Préstamos empresas relacionadas, empleados o trabajadores.

Las cuentas por cobrar se acreditan cuando existe:

1. Recuperación de créditos a clientes.
2. Baja de créditos.
3. Devolución/Ventas a crédito.

Las deudas que adquieren las empresas o personas naturales, son obligaciones que deben ser devengadas en los plazos o tiempos estipulados por la otra parte. Por lo cual las cuentas por cobrar son de suma importancia para la gerencia al momento de la toma de decisiones tanto para su recuperación por la propia empresa, por otros medios legales o hasta para colocar este activo a la venta.

Marco contextual

Razón social: LABMEDIODS S.A.

Somos una empresa dedicada a la importación y comercialización de Equipos de Seguridad e Higiene Industrial, Insumos de Laboratorio, y Productos de Limpieza en general. Ubicados en Cdla. Colina Del Solar V 18 Mz. 2006 15-17 Vía. A Daule Km 12.5, Guayaquil – Guayas.



Figura 1 Ubicación Labmediods S.A

Labmediods S.A fue creada hace más de 10 años y actualmente sus oficinas están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, siempre hemos estado atentos a satisfacer las exigencias y necesidades que demanden nuestros clientes; tanto en calidad, tecnología, funcionalidad. La experiencia adquirida en este tiempo nos ha permitido posicionarnos como líderes en el mercado ecuatoriano. Hemos implementando la línea de insumos

médicos, entre ellos contamos con materiales descartables como: gorros, mascarillas con elástico, cubre zapato antideslizante, guantes de examinación de látex, nitrilo, vinilo entre otros etc., línea directa de importación.

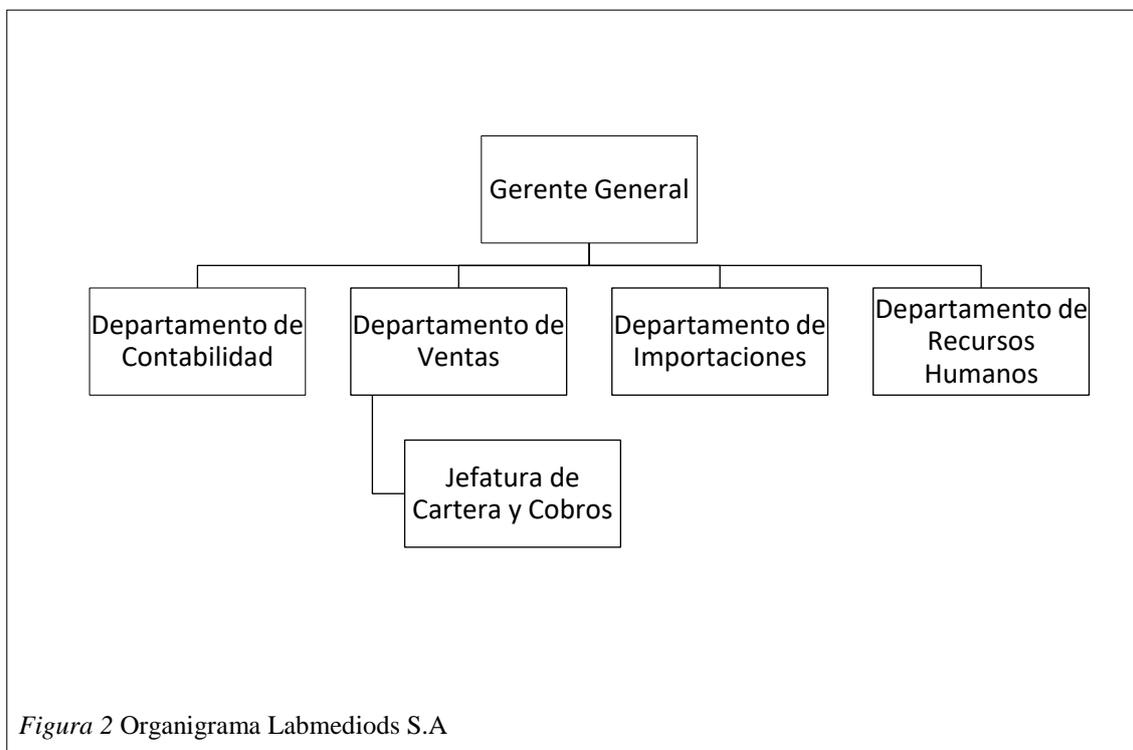
Misión

Somos una empresa dedicada a la importación y comercialización de Insumos Médicos, Equipos de Seguridad e Higiene Industrial, y Productos de Limpieza en general, basados en el conocimiento, experiencia y el mejoramiento continuo; Esforzándonos día a día para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Duplicar el valor de la compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los segmentos en los que participamos dentro del mercado ecuatoriano, destacándonos por la calidad de nuestros productos y servicios, demostrando siempre profesionalismo e innovación.

Organigrama



Filosofía empresarial

Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra “Gente”

Somos leales en nuestra relación de trabajo, Respetamos a las personas que laboran en nuestra empresa, nuestros clientes y proveedores.

Respeto que se expresa en:

- Honestidad
- Calidad
- Puntualidad
- Atención al cliente
- Trabajo en equipo

Marco conceptual

Administración de cuentas por cobrar

Las empresas al tener establecida una adecuada política de crédito respecto a las cuentas por cobrar, lo que causa es poder captar nuevos clientes y conversar los ya existentes, a través del crédito que se otorga.

La condición de crédito será dependiendo de la actividad que se dedique las empresas, al ser por ejemplo empresas industriales las condiciones de crédito serán similares a la que se le otorgan a otras dedicadas a la misma actividad.

Las cuentas por cobrar se originan al momento de realizar una venta a crédito, en donde se establece el número de días que debe ser cancelado, aunque se debe tener en cuenta que no todas las cuentas por cobrar se cobran en la fecha establecida del crédito, sin embargo gran parte es cancelada en un plazo inferior de un año; las cuentas por cobrar son denominadas como activos circulantes para una empresa.

Provisión de cartera

La provisión es el valor que la empresa considera que no va hacer posible recuperar, y es cuando se decide a provisionar. Las empresas al otorgar con un crédito tienen el riesgo que un porcentaje de clientes no cumplan con el pago, ocasionando una pérdida para la empresa ya que no será posible recuperar la totalidad del crédito.

Este valor no recuperable de las ventas a crédito debe ser reconocido en el resultado del ejercicio como gasto.

Política de crédito

Se establecen todos los parámetros que deben tener un cliente para que este se le pueda otorgar un crédito, y el periodo que este debe ser cancelado. Es importante que la empresa tenga presente todos los factores acerca de las cuentas por cobrar para que estas se desarrollen de manera eficiente.

La empresa al tener una correcta política de crédito donde se establezcan todos los procedimientos y condiciones del crédito y cobro podrá de esta manera optimizar su capital del trabajo.

Política de cobranza

Se refiere al procedimiento que se debe aplicar al momento de realizar el cobro a los clientes cuando las facturas ya se encuentran vencidas. Cuando esto ocurra lo que se prosigue hacer es, enviar mediante un informe el aviso del retraso del pago, llamadas telefónicas, cobro por otro medio y si aun con esto no cumple con el pago se procederá a tomar acciones legales.

El proceso de la cobranza se da cuando se otorga el crédito, el tiempo que este debe ser cancelado, y finaliza cuando este se encuentra registrado en la contabilidad.

Marco legal

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

De acuerdo al Art. 8 objeto del sistema de control

Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los indicadores de gestión institucional y de desempeño y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados. (Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado, 2015)

De acuerdo al Art. 9 concepto y elementos del control interno

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado. (Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado, 2015)

De acuerdo al Art. 10 Actividades Institucionales

Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

De acuerdo al Art. 11 Aplicación del control interno

Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

De acuerdo al Art. 12 Tiempos de control

El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a) control previo.- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;
- b) Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,
- c) Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

Norma internacional de auditoría NIA 315 (2013)

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

Norma Internacional de Información Financiera 9 (2001)

Instrumentos Financieros

Objetivo

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Medición inicial

En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero o pasivo financiero, por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o pasivo financiero.

Capítulo III. Marco metodológico

Diseño de la investigación

Por medio del diseño de investigación se podrá tener una estructura de un proyecto de investigación, en donde detalla lo principal que conlleva la investigación, junto a los objetivos, y respondiendo la pregunta de investigación, por medio del diseño se desarrolla un plan para poder desarrollar el trabajo de manera adecuada.

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican:

“El diseño constituiría el plan o la estrategia para confirmar si es o no cierto que le resultado atractivo (el plan incluiría procedimientos y actividades tendientes a encontrar la respuesta a la pregunta de investigación).” (p. 128)

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p. 128).

Diseños experimentales

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan:

Este uso del término es bastante coloquial; así, hablamos de “experimentar” cuando mezclamos sustancias químicas y vemos la reacción provocada, o cuando nos cambiamos de peinado y observamos el efecto que causa en nuestras amistades. La esencia de esta concepción de experimento es que

requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados.

Es decir, los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. Pero, para establecer influencias se deben cubrir varios requisitos.

Estudio correlacionales

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Método inductivo

Para Hernández Sampieri (2006) “El método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”.

Para las investigaciones se utiliza este método que permitirá analizar los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, donde se podrá analizar cada una de las preguntas e interpretar toda la información brindada.

Esta investigación está basada según el carácter experimental correlacional de tipo cuantitativo, con un método inductivo donde por medio del análisis estadístico se podrá afirmar la hipótesis planteada.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se

tienen hipótesis). En el enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se relaciona con el grado en que apliquemos el diseño tal como fue concebido (particularmente en el caso de los experimentos). Desde luego, en cualquier tipo de investigación el diseño se debe ajustar por contingencias o cambios en la situación.

Tipo de investigación

El tipo de investigación el cual se va a seleccionar es la investigación descriptiva en la cual se va a recolectar información sin tener que ser maniobrada.

Como menciona Hernández, Fernández, y Baptista (2014):

Este tipo de estudio lo que consigue es especificar propiedades, las especialidades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Lo principal que tienen estos estudios es poder recolectar información ya sea que se encuentre de manera individual o conjunta, pero se debe tener en consideración que su objetivo no es indicar la relación que tiene estas. (p. 80).

Población y Muestra

Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo.” (p. 174).

La población está establecida por el total de empleados de la empresa LABMEDIODS S.A.; esta empresa cuenta con 35 personas las cuales ayudaran con información que permitirá evaluarla para continuar con el desarrollo de la investigación.

Muestra

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p. 173).

La muestra está conformada por 15 personas del departamento de contabilidad y el departamento de ventas, de la empresa LABMEDIODS S.A.; a los cuales se le realizará una encuesta donde con los resultados se podrá tener un análisis adecuado para identificar como se encuentran los procedimientos de la entidad.

Técnicas e Instrumentos

Técnica

De acuerdo con Gaudy Enriquez (2008) indica que:

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. (p.1).

La técnica que se aplicará en el trabajo de investigación es la encuesta, puesto que se encuentra vinculada a la investigación descriptiva, la encuesta está dirigida a cada empleado de la entidad para obtener información apropiada.

Instrumento

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica: “Es el Instrumento de medición Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (p.217).

El instrumento utilizado será la encuesta dirigida a cada colaborador, que por medio de esta conversación se podrá obtener la mayor parte de la información por medio de una serie de preguntas.

Análisis de los resultados

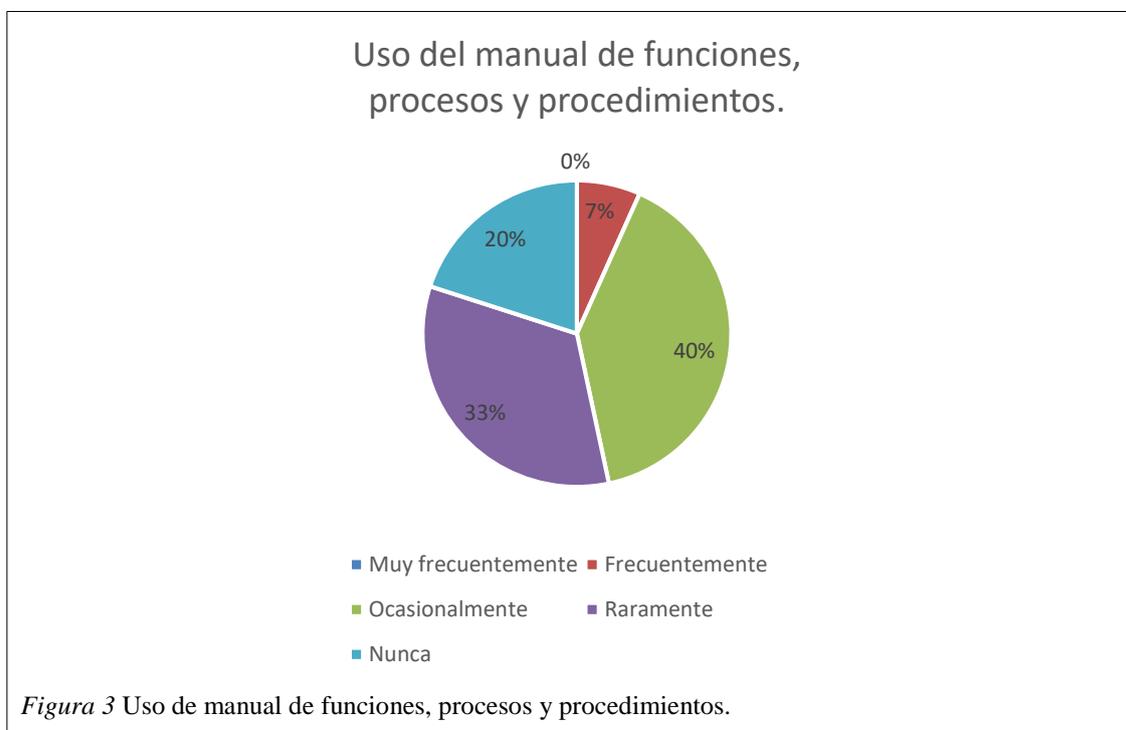
1. ¿Todos los colaboradores se rigen al manual de funciones, procesos y procedimientos para ejecutar las actividades que le correspondan?

Tabla 2

Resultados de la encuesta: Pregunta 1

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	1	7%
Ocasionalmente	6	40%
Raramente	5	33%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

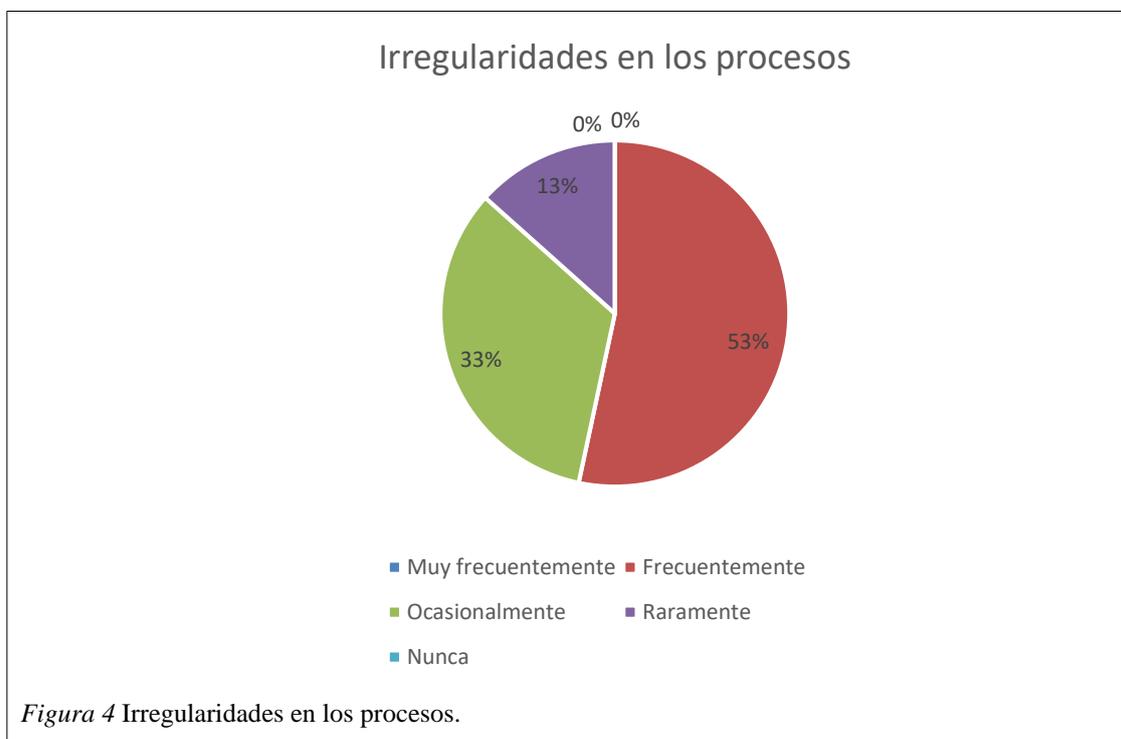
De acuerdo con los resultados se puede observar que el 7% ha manifestado que frecuentemente utilizan el manual de funciones, el 40% ocasionalmente recurre a su uso, el 33% raramente lo hace y el 20% nunca lo utiliza, se puede notar que el personal no hace el uso del manual al momento de realizar las actividades lo cual se podría estar presentando errores e información desactualizada al existir cambios en la empresa.

2. ¿Cuándo ocurren irregularidades en los procesos se toman medidas inmediatas para corregir y evitar que progresen?

Tabla 3
Resultados de la encuesta: Pregunta 2

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	8	53%
Ocasionalmente	5	33%
Raramente	2	13%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

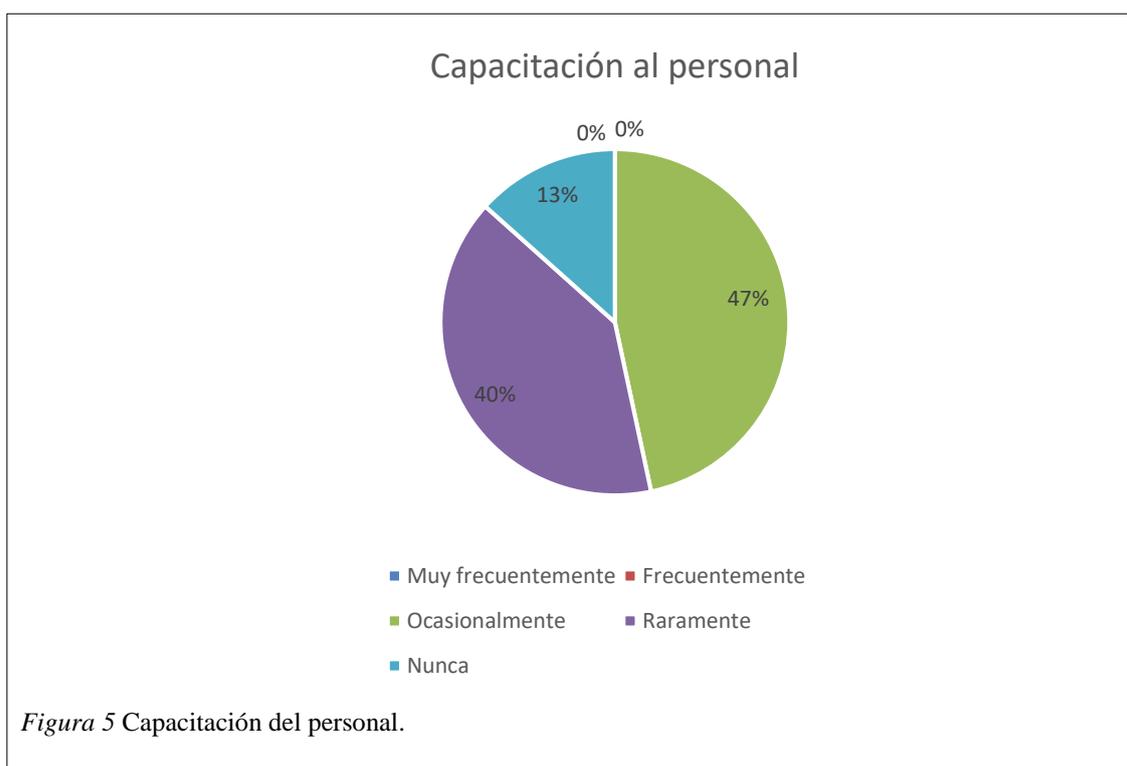
El 53% de los encuestados han respondido que frecuentemente se atiende de forma inmediata a las irregularidades de los procesos, el 33% dijo que ocasionalmente se atiende a esto, y el 13% raramente lo hace; más de la mitad de los encuestados han dicho que sí se atiende a estas irregularidades lo que resulta favorable ya que cuando se presentan irregularidades en la empresa se debe tratar para evitar que siga ocurriendo y tener precauciones acerca de esto.

3. ¿Se mantiene capacitado al personal para mejorar la operatividad de sus funciones?

Tabla 4
Resultados de la encuesta: Pregunta 3

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	7	47%
Raramente	6	40%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

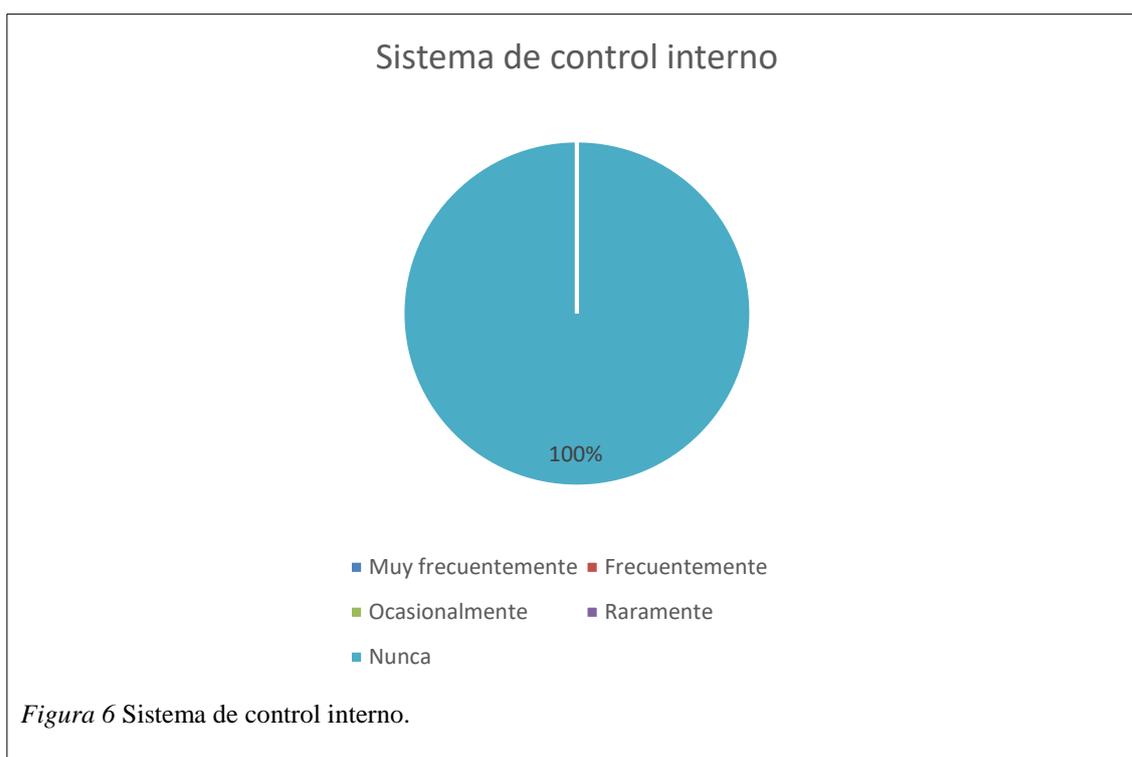
Los hallazgos demuestran que el 47% de los encuestados respondió que ocasionalmente el personal es capacitado, el 40% dijo que raramente ocurre esto y el 13% mantuvo que nunca se capacita al personal, se puede observar que no se está capacitando al personal de la institución lo cual es algo que perjudica el rendimiento de las operaciones al no mantener actualizado al personal de los cambios que han surgido en un periodo determinado.

4. ¿Cada departamento se encuentra vigilado según un sistema de control interno?

Tabla 5
Resultados de la encuesta: Pregunta 4

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	15	100%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

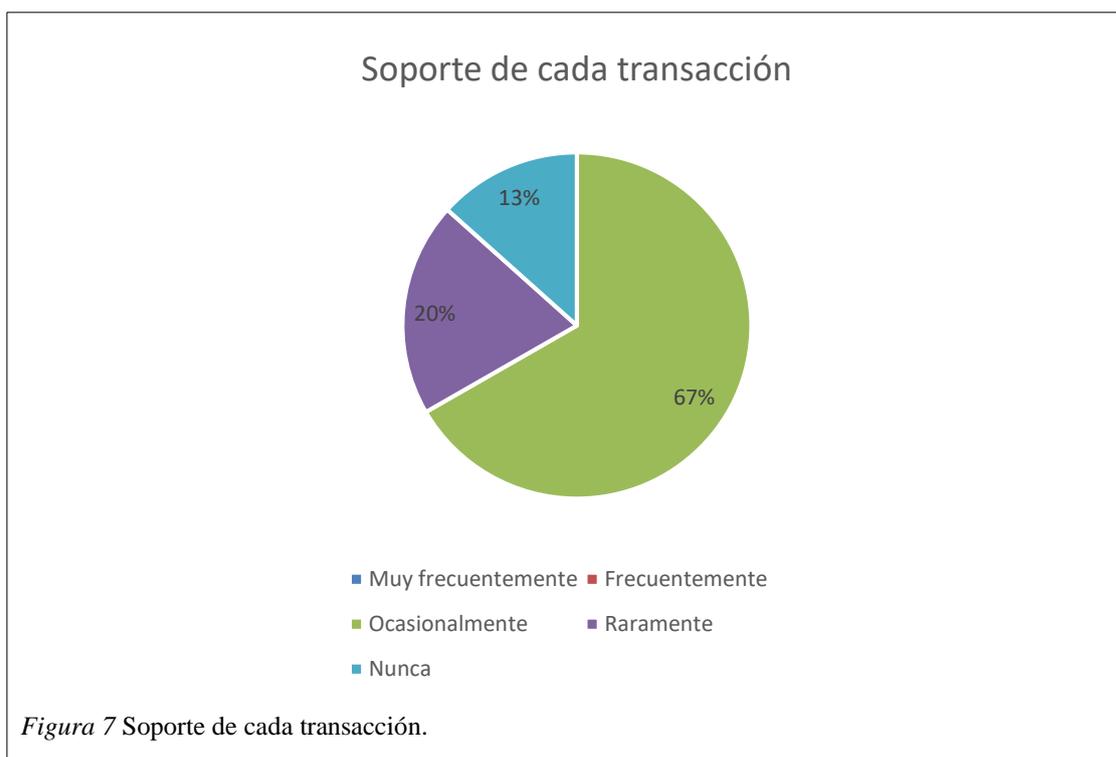
Todos los encuestados han indicado que nunca han estado bajo un sistema de control interno, por lo cual se entiende que no se cuenta con un área de auditoría interna que se encargue de evaluar todas operaciones que se realizan en la organización, es importante que exista una auditoría interna ya que por medio de esta se tendrá la eficiencia y confiabilidad de toda la información.

5. ¿Cada transacción que se realice cuenta con su respectivo soporte que evidencie que fue lo que se realizó?

Tabla 6
Resultados de la encuesta: Pregunta 5

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	10	67%
Raramente	3	20%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

De acuerdo con los resultados se indica que el 67% dijo que ocasionalmente se cuenta con el soporte en las transacciones realizadas, el 20% mantuvo que raramente se cuenta con el soporte, y el 13% manifestó que nunca se presenta el soporte en las transacciones; Se deduce que las transacciones no están respaldadas lo cual dificulta evidenciar lo que se ha realizado, en el transcurso del ciclo operativo.

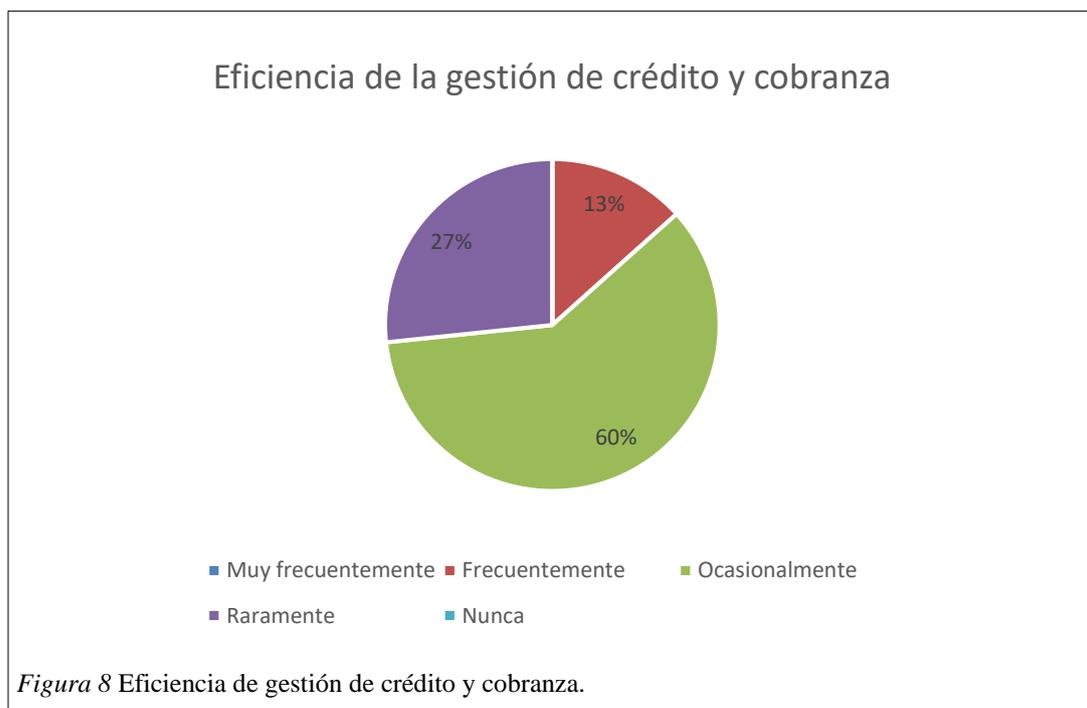
6. ¿La gestión de crédito y cobranza es llevada a cabo de manera eficiente?

Tabla 7

Resultados de la encuesta: Pregunta 6

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	2	13%
Ocasionalmente	9	60%
Raramente	4	27%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

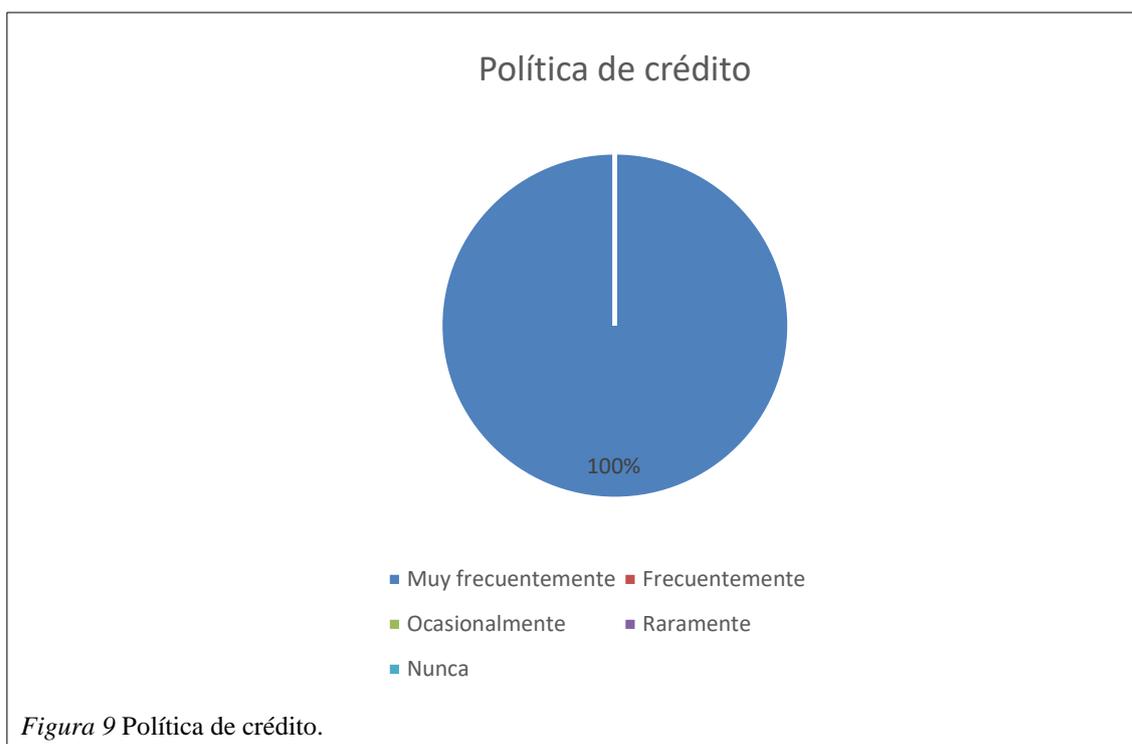
Conforme a los resultados el 13% indicó que frecuentemente existe una buena gestión tanto del crédito como cobranza, el 60% ocasionalmente ha considerado que se tiene esto y el 27% raramente observa que se presente eficiencia en este proceso; los encuestados consideran que no se cuenta con una buena gestión de crédito y cobranza y al no existir esto no se tiene eficiencia en estos dos rubros.

7. ¿Se cuenta establecida una política de crédito en la empresa, esta sea a 30, 60, 90 días?

Tabla 8
Resultados de la encuesta: Pregunta 7

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	15	100%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

De acuerdo a los resultados se puede observar que todos los encuestados es decir el 100% han manifestado que sí se cuenta con una política de crédito definida la cual establece los días de crédito que se les otorga a los clientes.

8. ¿Desde que labora en la compañía se ha percatado de atrasos de pagos por facturas vencidas?

Tabla 9
Resultados de la encuesta: Pregunta 8

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	6	40%
Frecuentemente	9	60%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

Los resultados reflejan que el 40% señalo que muy frecuentemente ocurren estos atrasos, mientras el 60% indico que frecuentemente se vienen presentad; por lo cual se concluye que la empresa mantiene atrasos en los pagos lo cual le genera un riesgo y además futuras perdidas que eviten mejorar su rentabilidad.

9. ¿Para realizar la cobranza de las facturas vencidas se sigue un procedimiento adecuado?

Tabla 10
Resultados de la encuesta: Pregunta 9

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	10	67%
Ocasionalmente	5	33%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas

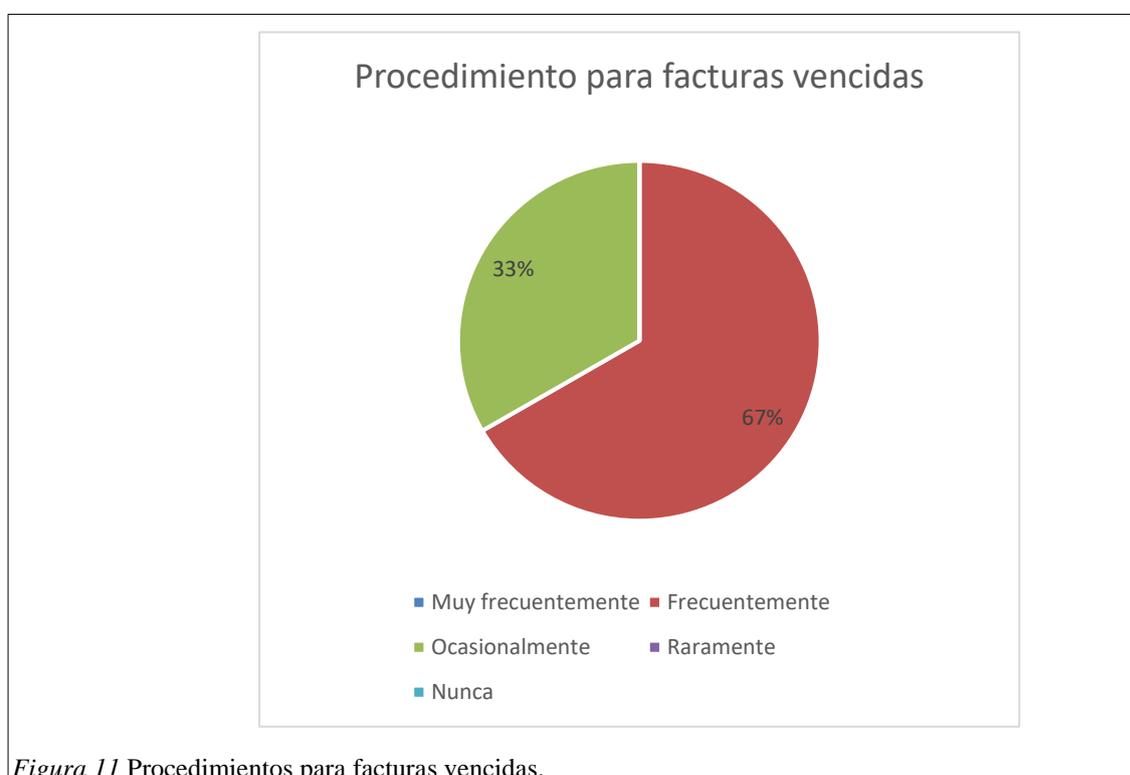


Figura 11 Procedimientos para facturas vencidas.

Interpretación

De acuerdo con los resultados el 67% ha manifestado que frecuentemente se sigue el procedimiento para realizar la cobranza, mientras el 33% indicó que ocasionalmente se aplica este procedimiento; es necesario que la empresa siga una serie de pasos o procedimientos que permita realizar una cobranza de manera ordenada y adecuada para mantener una mejor gestión de los cobros.

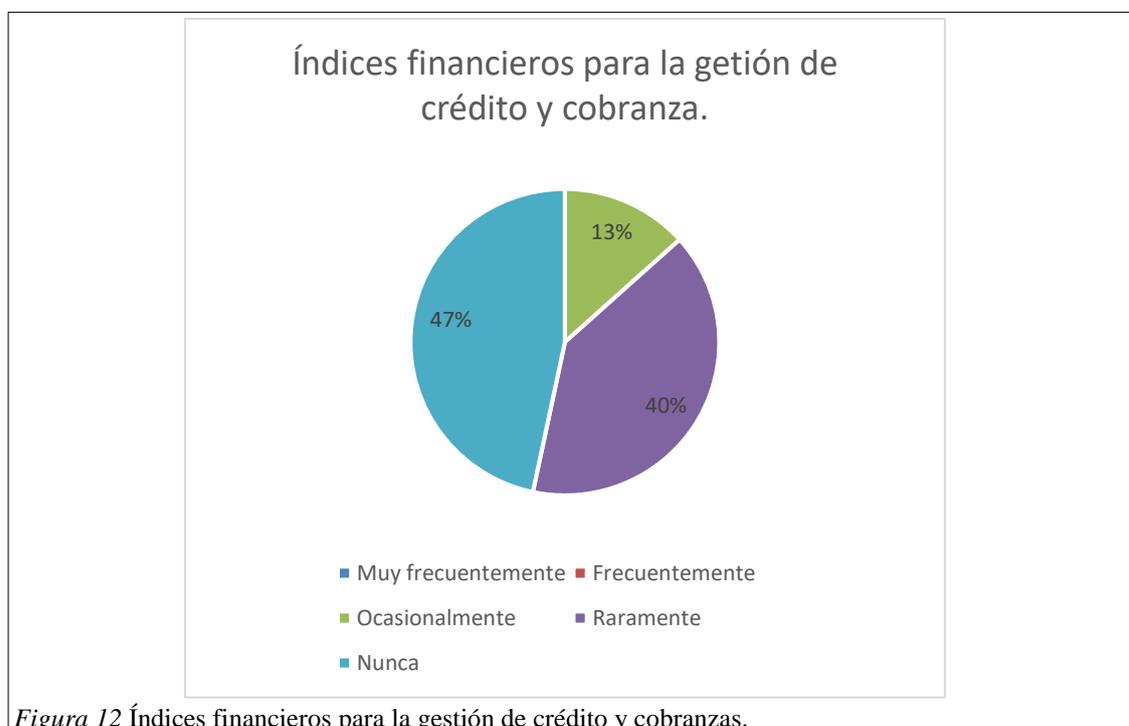
10. ¿Para la gestión de crédito y cobranza se aplican los índices financieros que permitan medir su evolución?

Tabla 11

Resultados de la encuesta: Pregunta 10

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	2	13%
Raramente	6	40%
Nunca	7	47%
Total	15	100%

Nota: Respuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas



Interpretación

Por medio de las respuestas se puede interpretar que el 13% ha indicado que ocasionalmente se aplican los índices financieros, el 40% raramente lo hace y el 47% señalo que nunca se aplican estos índices; por lo cual se entiende que la empresa no mide la evolución de sus cuentas por cobrar y pagar por medio de los ratios financieras que son aquellos que le permitirán observa la marcha que se han tenido tanto en su eficiencia y deficiencia.

Después de haber realizado el análisis individual de las preguntas se concreta que sus resultados conllevan hacia la hipótesis planteada “Con la implementación de control en el área de créditos y cobranzas de la empresa LABMEDIODS S.A. mejoraría los procesos en la gestión administrativa y financiera que le permita mejor la toma de decisiones.”; por lo tanto, se dio apertura a la propuesta en la cual se dará la solución al problema de la investigación.

Capítulo IV. Propuesta

La Propuesta.

Implementar un Sistema de Control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas en la empresa LABMEDIODS S.A.

Objetivo General.

Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Control Interno en la empresa LABMEDIODS S.A.; que permita mejorar la toma de decisiones Financieras.

Objetivo Específicos.

1. Analizar la implementación del Control Interno en el manejo de los Estados Financieros.
2. Determinar cómo afecta la planificación del Control Interno en la Gestión de crédito y cobranza en la empresa LABMEDIODS S.A.
3. Determinar el procedimiento del Sistema de Control Interno que ayude a mejorar y salvaguardar los Activos de la empresa.
4. Determinar responsabilidades precisando funciones a cada persona según el cargo que desempeña.
5. Elaborar proceso de recaudación para obtener información fiable para la toma oportuna de decisiones para el desarrollo de la empresa LABMEDIODS S.A.

Justificación de la Propuesta.

Para el desarrollo de la investigación, se realizará el proceso que sostiene el Control Interno del área Contable-Financiera de la empresa específicamente el área de créditos y cobranzas.

Se debe trabajar de manera colaborativa, con el propósito de obtener eficiencia de las operaciones, que sea fiable la información Financiera y que se cumpla con las leyes y normar de la empresa LABMEDIODS S.A.

La implementación de un Sistema de Control Interno es de mucha relevancia para que se lleve de una manera organizada el funcionamiento de la empresa y a su vez esto permita conocer el avance y que decisiones se pueden tomar para aportar en el crecimiento de le empresa LABMEDIODS S.A., con el objeto de brindar garantía razonable para el logro de cada uno de los objetivos.

Este trabajo favorecerá principalmente a las medianas y pequeñas empresas, ya que en muchas ocasiones son estas las que no consideran importante la implementación de un Sistema de Control Interno hasta que se encuentren en situaciones críticas en el área Financiero, por otra parte este documento también servirá como aporte para los estudiantes de carreras Administrativa.

Misión.

Obtener una herramienta para la empresa LABMEDIODS S.A., para conocer la situación actual de la empresa y facilite la toma de decisiones y esto ayude al logro de sus objetivos.

Visión.

Conseguir a través de la implementación del Sistema de Control Interno que la empresa LABMEDIODS S.A.; lleve un correcto proceso en el área de Crédito y Cobranzas.

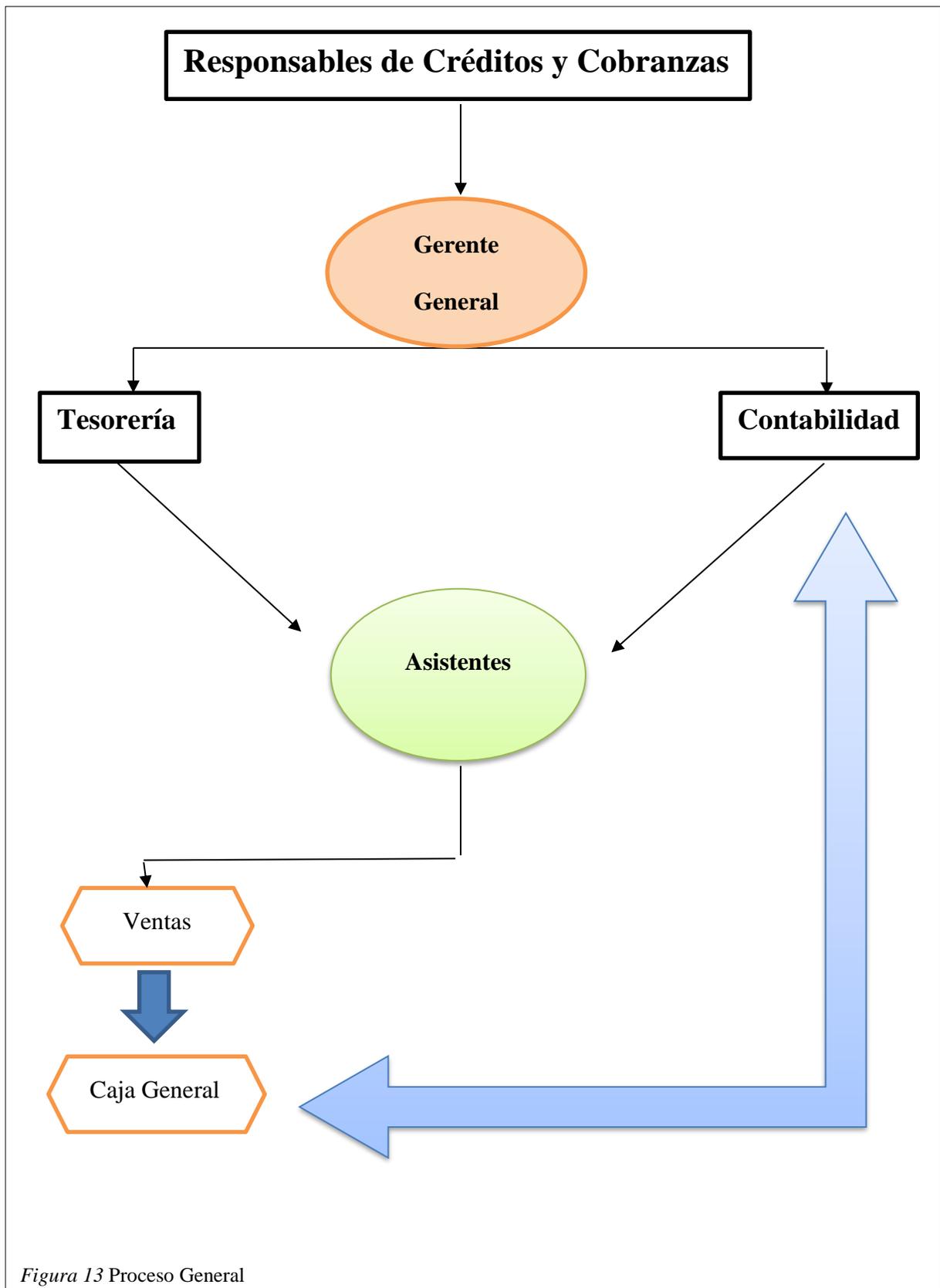
Alcance.

Para que pueda adoptarse los cambios se propone que la aplicación se realice en:

- ✓ Área de Créditos y Cobranzas
- ✓ Dpto. de Ventas y;
- ✓ Área Contable.

Proceso Operativo.

 <p>LABMEDIOS S.A.</p>	<p>Procedimiento para otorgamiento de Crédito.</p>
1	Llenado de Solicitud.
2	Documentación: Copia de Cédula del deudor y fiador / Garantías Legales)
3	Verificación de la Documentación.
4	Análisis de Crédito.
5	Aprobación o Negación.

Proceso General:

Responsables de Crédito y Cobranza.

Gerente General: Por medio de su autoridad se ejecutará el instrumento de Sistema de Control Interno para la Gestión de Crédito y Cobranzas planificando y vigilando todas las operaciones que se realicen en la empresa LABMEDIODS S.A

Tesorería: A través de este departamento se verificarán todos los valores que hayan ingresado o egresado y las cuentas y documentos que estén pendientes de cobro en la empresa; haciendo cumplir de manera eficiente todas las políticas y procedimientos del instrumento implementado.

Contabilidad: Es la persona de receptor toda la información pegado siempre a las normas de la empresa y a los requerimientos contables todos los reportes servirán para la elaboración de las conciliaciones bancarias de período mensual.

Vendedores: Se asignará de esta área a un grupo para que gestionen la cobranza a terceros referente a los compromisos que adquirieron con la empresa, cada uno de los procesos de cobros efectuados deberán ser entregados por escrito para así reconocer las cuentas vencidas dentro del plazo que se haya otorgado, para que de esta manera se pueda hacer extensiva alguna notificación y si hacen caso omiso se deberá proceder a las llamadas y si es necesario las visitas personales. Una vez que se haya realizado el proceso según el Sistema de Control Interno y no haya dado resultado se puede realizar el cobro por medio de abogados pero cabe recalcar que esto muchas veces es muy costoso, o representa un gasto hasta del 50% de lo que se desea cobrar. Por lo tanto es más rentable crear una provisión de Cuentas Incobrables.

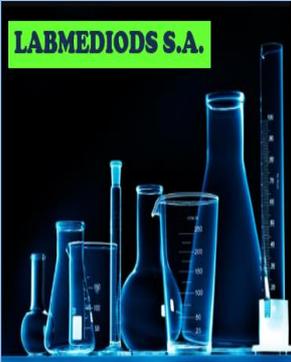
Cuentas Incobrables: Se deberá esperar un tiempo estimado por la empresa después de haber realizado el cobro y si no se obtiene una respuesta favorable será considerada como un cobro de dudosa recuperación.

Cajeros: La labor de la persona encargada de la Caja es muy distinto del que tiene la asignación de cobro, puesto que en la caja se perciben todos los ingresos por concepto de créditos o demás ingresos que sean para la organización sea este efectivo o equivalentes al efectivo y dichos ingresos deben estar debidamente sustentados por los documentos correspondientes, en este departamento cada Cajero debe ser responsable de su tarea asignada y deberá al final del día elaborar el cuadro de la Caja, y para que exista un respaldo completo para las transacciones efectuadas deberá hacer un resumen de las actividades y todo lo que sobre o falte debe de constatar en la hoja de reporte donde se detalle el arqueo, cabe señalar que para que exista salida de dinero este debe ser autorizado por el Contador y como adicional todo lo que se haya recaudado durante el día en cheques se deberá realizar el depósito de estos al día siguiente en horas de la mañana para precautelar los beneficios económicos de la empresa.

Formalización Administrativa.

El comité de Crédito debe de realizar la aprobación o negación del crédito y si es el caso de aprobación este deberá ser formalizado, llenando una hoja donde se compruebe los datos, precedido a esto se programará la fecha en la que se va realizar el desembolso y se debe proporcionar esta información de manera inmediata al Departamento de Contabilidad para que ellos sean quienes elaboren los documentos necesarios como lo son: Pagaré; Comprobantes y Recibos de Egreso.

Recaudación – Caja.

		Manual de Procedimiento de Crédito y Cobranzas		Referencia del documento: LABMEDIODS
		Área: Caja		Fecha de Vigencia: 15/07/2017
		Proceso: Gestión de Caja		
Responsable	Nº	Actividad		
Vendedor	1	Encargado de realizar la cobranza al cliente e ingresar en el sistema. Reporte mínimo dos veces por semana.		
Cajero	2	Revisor de los sustentos de pago y recibos de manera secuencial.		
Cajero	3	Comprueba que se haya llevado a cabo los dos primeros pasos, caso contrario informa al vendedor para que compruebe la información del cliente.		
Vendedor	4	En caso de existir inconsistencias, se solicitará la anulación al Asistente de Crédito.		
Cajero	2	Si la documentación es correcta, se realiza el reporte de cobranza y se verifica la información en el sistema de la empresa-LABMEDIODS		
Cajero	3	Encargado de Registrar la papeleta en el Sistema para el proceso de Conciliación / Ingresas las retenciones.		
		Elaborado por:	INDACOCHEA SÁNCHEZ BLANCHI GERALDIN	
			RAMIREZ GAYBOR RONNY JAVIER	

Procedimiento de Control.

1. Corroborar los documentos que respalden las cuentas por cobrar.
2. Comparar los documentos con el registro del Sistema.
3. Confirmar que los datos de los clientes se encuentren actualizados y que sean correctos.
4. Comprobar la legalidad de la documentación.

Gestión de Cobranza.

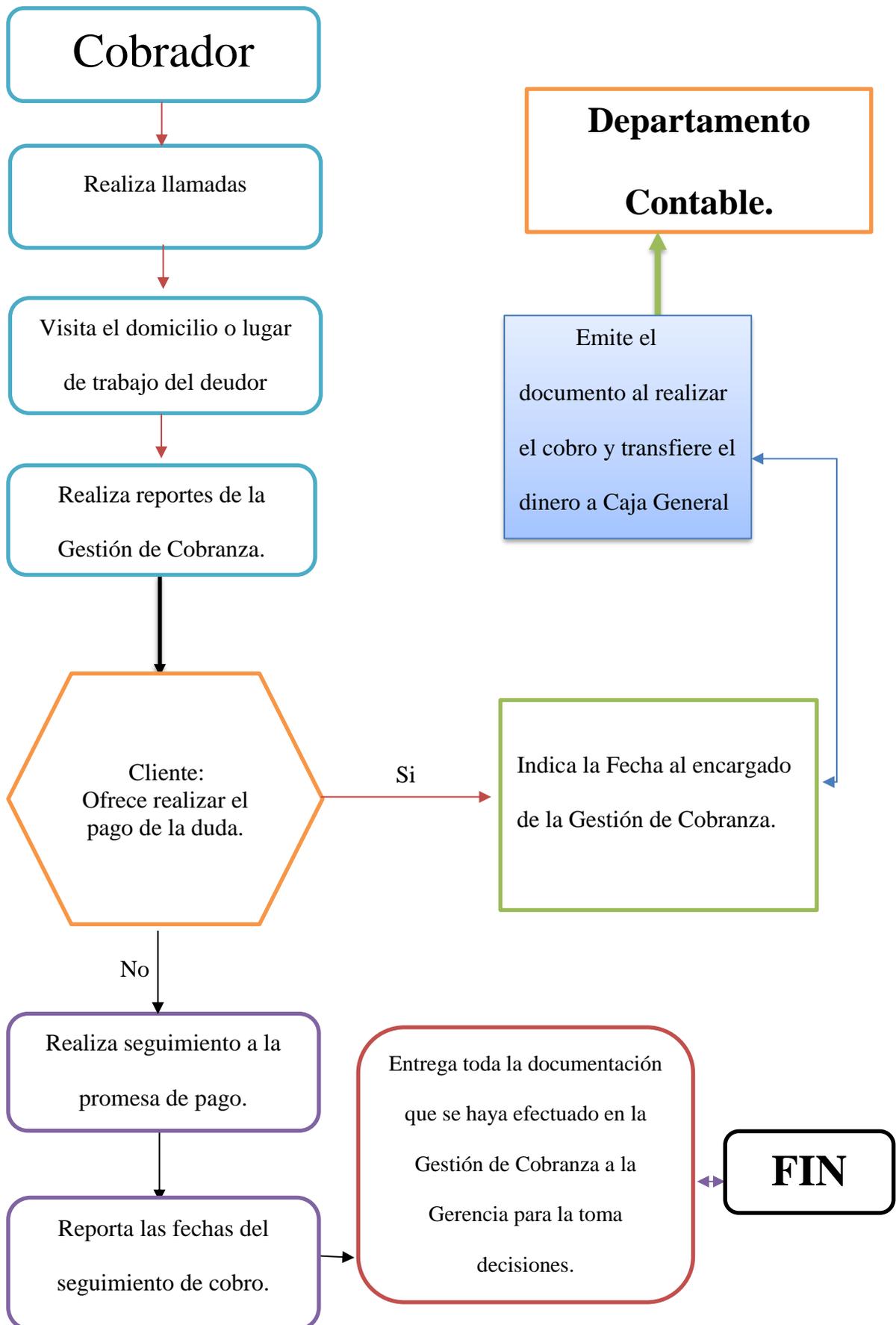
Esta actividad tiene como finalidad la reactivación de la relación comercial con los clientes de la empresa, tratando de que su crédito este al día y así pueda aprovechar de los beneficios de nuestros productos.

Este se realiza un día después del incumplimiento de la deuda y se localiza al deudor para darle a conocer el estado de su obligación y de la misma manera ofrecerle diversas opciones de pago para que pueda reestablecer el crédito con la empresa.

Como punto relevante del cobro todos los gastos que se generen por la Gestión de Cobranza serán cargados al cliente y cobrado en el momento de que este cancele su deuda.

Si se diera el caso que se extienda el cobro y no se logre el objetivo se lo cargará a cuentas incobrables verificando la documentación de todas las instancias de cobro y que hayan sido fallidas para proceder a la estimación de la deuda y corroborar que la base de estimación este dentro de las disposiciones legales.

Para una mayor comprensión de la Gestión de Cobranza se presenta el siguiente flujo:



Reporte de Cobranza.

		Manual de Procedimiento de Crédito y Cobranzas		Referencia del documento: LABMEDIODS
		Área: Crédito y Cobranzas Proceso: Revisión de Cartera.		Fecha de Vigencia: 18/07/2017
Responsable	Nº	Actividad		
Encargado de Crédito	1	Revisa el estado de las cuentas, para posteriormente entregarle toda la información que se necesite al Vendedor para la gestión de cobranza.		
Vendedor	2	Asiste a los clientes, explicando el cobro por mora de las facturas vencidas.		
Encargado de Crédito	3	Comprueba que se haya llevado a cabo los dos primeros pasos, clasificando por área los plazos y soluciones que se les puede brindar para que se realice el cobro de las cuentas vencidas.		
Encargado de Crédito	4	En caso de existir inconsistencias, se solicitará la anulación al Asistente de Crédito.		
Vendedor	2	Si el cobro se hace efectivo inmediatamente debe realizar el reporte al asistente contable para que archive la documentación y pueden realizar los asientos contables que sean necesarios en la empresa LABMEDIODS		
Vendedor	3	Si el cobro no se realiza debe de comunicarlo al encargado de crédito para que adjunte la documentación y realice un reporte para que se proceda por medio de un abogado o se lo considere cuenta incobrable.		
		Elaborado por:	INDACOCHEA SÁNCHEZ BLANCHI GERALDIN	
			RAMIREZ GAYBOR RONNY JAVIER	

Cobranza Judicial.

		Manual de Procedimiento de Crédito y Cobranzas		Referencia del documento: LABMEDIODS
		Área: Crédito y Cobranzas		Fecha de Vigencia: 28/07/2017
		Proceso: Judicial.		
Responsable	Nº	Actividad		
Asistente Contable	1	Revisa el estado de las cuentas, para contabilizar los días de mora que presenta la deuda.		
Encargado de Crédito	2	Propone un refinanciamiento si no se cumple con lo planteado se envía la información a cobranza extrajudicial.		
Contabilidad	3	Bloquea al comprador para cualquier tipo de venta de los productos de la empresa.		
Jefe de Crédito	4	Realiza nuevamente la cobranza y en caso de no ser efectuada envía el reporte al Jefe Legal.		
Jefe Legal	2	Receptor de todos los documentos para proceder el cobro por instancias legales.		
Abogado	3	Realiza todas las gestiones que sean necesarias para ganar el caso.		
		Elaborado por:	INDACOCHEA SÁNCHEZ BLANCHI GERALDIN	
			RAMIREZ GAYBOR RONNY JAVIER	

Devolución de Mercadería.

Para la devolución de la mercadería se debe establecer un plazo máximo para que recepte en bodega el producto; para que este proceso se lo realice de una forma rápida el vendedor debe agilizar el trámite para el retiro de la nueva mercadería.

Recuperación de Crédito.

Muchas veces es el deudor quien propone planes de pagos, cuando la empresa no tiene liquidez llega a diferentes acuerdos, fechas para que paguen por partes considerando si se desea o no que el deudor permanezca como cliente de la empresa.

En ocasiones se puede contratar a un profesional para que se encargue de las cobranzas pero esto genera Gastos para la empresa, pero es una buena opción cuando el monto a cobrar es alto o cuando se encuentra repartido en algunos clientes pero la cantidad es significativa.

La mayoría de las empresas pasan por situaciones similares pero lo relevante es que se recupere al menos el 80% , por lo tanto la mejor manera para evitar todo esto es realizar una calificación correcta de los clientes antes de entregarles el crédito referente a la venta de los productos de le empresa.

Registro de las Cuentas:

El departamento de Contabilidad es el encargado del registro de las transacciones que se efectúen por el giro del negocio en base a toda la información recolectada durante el día, toda empresa debe de tener su plan de cuentas y este debe encontrar dentro de lo establecido por la Superintendencia de Compañías.

Por lo tanto para que exista un efectivo Control Interno se presenta el siguiente Plan de Cuentas con el que se registrará la empresa.

Plan de Cuentas:

	<p style="text-align: center;">Plan de Cuentas Empresa LABMEDIODS S.A.</p>
COD.	DETALLE
1	ACTIVO
101	Activo Corriente
10101	Efectivo y Equivalente al Efectivo
1010101	Caja
1010102	Bancos
10102	Cuentas por Cobrar
1010201	Cuentas por Cobrar Clientes
101020101	Alícuotas de Mantenimiento
101020102	Área Social
101020103	Área Deportiva
1010202	Cuentas por cobrar al Personal
101020201	Préstamos
101020202	Adelanto Remuneraciones
1010203	Otras Cuentas por Cobrar
1010204	(-) Provisión Cuentas Incobrables
10103	Inventarios
1010301	Otros Inventarios

1010304	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario.
10104	Servicios y Otros pagos anticipados
1010401	Seguros Pagados por Anticipados
1010402	Arriendos Pagados por Anticipados
1010403	Otros Servicios y Pagos Contratados por anticipado
10105	Activos por Impuestos corrientes
1010501	Crédito tributario a Favor de la Empresa(IVA)
1010502	Crédito tributario a Favor de la Empresa (IR)
1010503	Anticipo de Impuesto a la Renta
10106	Otros Activos Corrientes
102	Activo no Corriente
10201	Propiedad, Planta y Equipo
1020101	Terrenos
1020102	Edificios
1020103	Construcciones en curso
1020104	Instalaciones
1020105	Muebles y Enseres
1020106	Maquinaria y Equipo
1020107	Equipos de Computación
1020108	Vehículos
1020109	Repuestos, herramientas y accesorios
1020110	Otros P.P.E
102011	(-) Depreciación Acumulada de P.P.E

1020112	(-)Deterioro Acumulado de P.P.E
10202	Propiedad de Inversión
1020201	Terrenos
1020202	Edificios
1020203	(-) Depreciación Acumulada de Propiedad por Inversión
1020204	(-) Deterioro Acumulado de propiedad por Inversión
10203	Activo Intangible
1020301	Plusvalía
1020302	Otros Intangibles
1020303	(-) Amortización Acumulada de Activo Intangible
1020304	(-)Deterioro Acumulado de Activo Intangible
10204	Otros Activos no Corrientes
2	PASIVO
201	Pasivo Corriente
20101	Cuentas y Documentos por pagar
20102	Obligaciones con Instituciones Financieras
20103	Otras Obligaciones Corrientes
2010301	Otras Obligaciones corrientes con la Administración tributaria
2010302	Impuesto a la Renta por pagar del Ejercicio
2010303	IESS
2010304	Beneficios Sociales con los empleados
201030401	Décimo Tercer Sueldo
201030402	Décimo Cuarto Sueldo
201030403	Vacaciones

201030404	Fondo de Reserva
2010305	Participación Trabajadores por Pagar del Ejercicio
2010306	Dividendos por pagar
20104	Anticipos de Clientes
20105	Otros Pasivos Corrientes
202	Pasivo no Corriente
20201	Cuentas y Documentos por pagas L/P
20202	Obligaciones con Instituciones Financieras L/P
20203	Provisiones por Beneficios a empleados
2020301	Jubilación Patronal
2020302	Otros Beneficios no corrientes para los empleados
20204	Otras provisiones
20205	Pasivo Diferido
20206	Otros Pasivos no Corrientes
3	Patrimonio
301	Capital
30101	Capital Suscrito y Pagado
30102	Capital Asignado
302	Aporte de Socios o accionistas para futura capitalización
303	Reservas
30301	Reserva legal
30302	Reserva Facultativa y Estatutaria
304	Otros Resultados Integrales
30401	Superávit por Revaluación de PPE

30402	Superávit por Revaluación de Activos Intangibles
30403	Otros Superávit por Revaluación
305	Resultados Acumulados
30501	Ganancias Acumuladas
30502	(-) Pérdidas Acumuladas
306	Resultado del Ejercicio
30601	Ganancia Neta del Período
30602	(-) Pérdida Neta del Período
4	INGRESOS
401	Ingresos de Actividades Ordinarias
40101	Alícuotas de Mantenimiento
402	Ingresos de actividades no Ordinarias
40201	Aportes Área Deportiva
40202	Aportes Área Social
403	Otros Ingresos
5	GASTOS
501	Gastos Operacionales
50101	Gastos de Administración
5010101	Gastos de Sueldos y Salarios y demás Remuneraciones
5010102	Gastos Aportes de Seguridad Social
5010103	Gastos de Beneficios Sociales e Indemnizaciones
5010104	Gastos de Luz
5010105	Gastos de Agua
5010106	Gastos de teléfono

5010107	Gastos de Internet
5010108	Gastos de Útiles de Oficina
5010109	Gastos de Útiles de Aseo y Limpieza
5010110	Gastos Depreciaciones
501011001	Gastos Depreciaciones PPE
501011002	Gastos Depreciaciones Propiedad de Inversión
510111	Gastos Amortizaciones
51011101	Gastos Amortizaciones Activo intangible

Cuentas Incobrables.

Después de haber agotado todas las instancias de cobro se lo considera como una cuenta incobrable; en base a la experiencia las empresas consideran un porcentaje de provisión para cubrir las cuentas incobrables de un período.

Para la estimación de la provisión de cuentas incobrables se puede hacer la liquidación completa del cobro, también se puede realizar el cálculo con las cuentas de mayor antigüedad o en base a las ventas se puede determinar un porcentaje considerándose este como el más apropiado para las empresas ya que se puede estimar el monto y diferirlo durante el año en curso.

El saldo que se considerará como Incobrable es la estimación que la empresa realice como se lo explico anteriormente.

Concepto	Debe	Haber
Cuentas Incobrables	\$5000	
Provisión de Cuentas Incobrables		\$5000
P/R Provisión para el año 2018		

Por otra parte, si de la cantidad que se realizó la estimación se recupera alguna cantidad se tendrá que registrar el ingreso de Efectivo y se rebajará ese monto de la cuenta “Cuentas Incobrables”. Así como se observa a continuación:

Concepto	Debe	Haber
Efectivo o Equivalentes al Efectivo	\$3000	
Cuentas Incobrables		\$3000
P/R Cobro de cuentas pendientes.		

Por consiguiente también se verán afectadas las otras cuentas:

Concepto	Debe	Haber
Cuentas Incobrables	\$2000	
Provisión de Cuentas Incobrables		\$2000
P/R Nuevo Saldo de Cuentas Incobrables para el 2018		

Y si al final del período no se logra recaudar el saldo pendiente la provisión de las Cuentas Incobrables se debe considerar un Gasto para la empresa:

Concepto	Debe	Haber
Gasto	\$2000	
Cuentas Incobrables		\$2000
P/R Nuevo Saldo de Cuentas Incobrables para el 2018		

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones.

Culminada la investigación se puede identificar que la empresa LABMEDIODS S.A. no dispone de un Sistema de Control Interno enfocado en la Gestión de Créditos y Cobranzas, por lo que las funciones no se encuentran debidamente asignadas en base a las actividades que desarrolla cada una de las personas en las distintas áreas que se encuentran relacionadas al cobro de las cuentas que corresponde a cada uno de los clientes.

Por otro lado no se ha asignado un grupo de personal para realizar la gestión de cobranza dejando inconclusas las labores que se deberían de realizar diariamente en la empresa para poder alcanzar sus objetivos, presentando errores en el proceso.

Es necesario establecer parámetros en las áreas de Contabilidad, Ventas, Caja General, Tesorería respaldada por el alto mando de la Gerencia; establecer políticas para los puestos de trabajo y para cada uno de los procesos en las distintas áreas.

En base a todo lo antes mencionado se aprobó la Implementación de Control Interno para la Gestión de Créditos y Cobranzas lo que permite hacer una depuración de todas las cuentas ya existentes y de los nuevos clientes que desean aplicar para el crédito, realizar un proceso adecuado ayudará a que los saldos de las cuentas que están pendientes de cobro tendrá una proyección fiable en los estados de Situación Financiera, y a través de ello se pueda realizar la provisión de incobrabilidad que puede ser respaldado para la aprobación de un nuevo crédito.

Recomendaciones.

Para una mayor garantía del proceso: -Operativo; -Administrativo; -Financiero; se debe de Implementar el Sistema de Control Interno en la Gestión de Crédito y Cobranzas definiendo responsabilidades para que la aplicación del instrumento sea de manera eficiente y refleje una proyección real de la situación en la que se encuentra la empresa para que a su vez se pueda tomar decisiones para el desarrollo de la misma.

Considerando lo antes ya mencionado se recomienda:

- Realizar de manera permanente la Gestión de Cobro a cada uno de los clientes con la finalidad de decrementar el nivel de morosidad y así poder realizar una correcta depuración de la cartera de clientes y poder estudiar qué cantidad se puede considerar como incobrable para ese período.
- Clasificar por secuencia los documentos.
- Notificar los errores que se vayan presentado en el proceso de cobro.
- Realizar de manera permanente auditoría.
- Examinar si es conveniente o no el proceso Judicial.
- Realizar la Gestión de Recaudación.

Bibliografía

- Avilez Arévalo, A. L., & Preti Muñoz, S. E. (2013). *Auditoría Financiera a la empresa Comincaza Cía. Ltda. período 01 de enero al 31 de diciembre del 2013*.
Cuenca: Bachelor's thesis, Universidad del Azuay.
- Castellanos de Echeverria, A. L. (2013). *www.redicces.org.sv*. Obtenido de
<http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf>
- Castellanos, A. (2012). *DISEÑO DE UN SISTEMA LOGISTICO DE PLANIFICACION DE INVENTARIOS PARA APROVISIONAMIENTO EN EMPRESAS DE DISTRIBUCION DEL SECTOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO*.
San Salvador: NIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA.
- Castro, C. U. (2014). En C. U. Castro, *Marco de referencia para el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones para la gestion de inventarios*.
- Chancay, Córdova & Macas. (2013). *Incidencia del control interno en el departamento de contabilidad respecto al cumplimiento de los deberes formales y obligaciones tributarias de “Distribuidora Henriques S.A” durante el periodo 2010 – 2011*.
Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11142/1/TESIS%20UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>
- Chang, C. (2011). *Titularización de cartera de crédito Pyme del Banco Procredit Ecuador 2011*. Guayaquil.
- Chauca, L. (2012). *Elementos básicos de administración, contabilidad y control de inventarios de mercadería para la ferretería Genesis de la ciudad de Quito*.
Quito.
- Control y Manejo de Inventario y Almacén. (2014). *fiaep.org*. Obtenido de
<http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

- Cruz, C. (2014). *Análisis de la gestión de almacenamiento de la bodega principal de productos terminados caso de productos de consumo masivo*. Guayaquil: ESPOL.
- de Jesús, R. (2014). *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul "Internacional" de la ciudad de Ambato*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- De León, C. (mayo de 2011). *Elaboración de un sistema de inventarios para una empresa importadora de repuestos para vehículos*. Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Enriquez, G. (2008). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>
- Gabriles, I. (2014). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para la mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgress C.A*. Maracaibo: Universidad Simón Bolívar.
- Gonzales, D., & Sanchez, G. (2014). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA IMPORTADORA DE VINOS Y LICORES GLOBAL WINE AND SPIRITS LTDA.* . Bogotá: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA .
- Hernández, R., Fernández, O. C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.).
- Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado, R. O. (2015). Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/LEY%20organica%20de%20la%20contraloria%20general%20del%20estado.pdf

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2014). *www.espol.edu.ec*. Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Ley%20organico%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20lorti.pdf
- Manco Posada, J. C. (2014). Elementos basicos del control, la auditoria y la revisoria fiscal.
- Marín, A., & del Cisne, A. (2015). Aplicación de un modelo de inventario para optimizar la gestión comercial de la ferretería La Económica. Machala, El Oro, Ecuador.
- Míguez Pérez , M., & Bastos Boubeta, A. I. (2014). *Introducción a la gestión de Stocks (ultima edición)* . Madrid: Ideaspropias Editorial SL. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=V5pSNK_oyT4C&pg=PA1&dq=concepto+de+inventario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjV4sXt2tzOAhWF1B4KHxzMASsQ6AEIITAB#v=onepage&q=concepto%20de%20inventario&f=false
- Navas, A. (2010). Guía de gestión de inventarios, repuestos y pronóstico de demandas en pequeñas empresas de manufacturas. Bucaramanga, Colombia.
- Norma Internacional de Informacion Financiera . (2001). Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf
- Norma, I. d. (Octubre de 2013). Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Normas de Informacion Financiera. (2011). *fcaenlinea1.unam.mx*. Obtenido de http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u6_a14.pdf
- Peña, R. (21 de marzo de 2012). *Enciclopedia virtual*. Recuperado el 18 de marzo de 2016, de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/rpb.html>

- Pérez-Vergara, I., Cifuentes-Laguna, A. M., Vásquez-García, C., & Marcela-Ocampo, D. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *Scielo*, 34(2), 227-236. Obtenido de <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/6%20Inventarios.pdf>
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Buenos Aires: Grupo Editorial Patria (traducción).
- Puenayán Duque, M. J. (2015). Sistema Contable de Gestión de Inventarios en la empresa EXPOFRUTADIEZ CÍA. LTDA. Santo Domingo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.
- Reino, C. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de inventario, caso ferreteria almacenes Fabian Pintado*. Cuenca: Universidad Politecnica Saleciana.
- Romero Morrugares, N. (2013). *cdigital.uv.mx/bitstream*; Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31687/1/romeromorruugaresnidia.pdf>
- Salazar, M., & Vasquez, M. (2015). *PUNTOS CRITICOS DE CONTROL EN EL MANEJO DE INVENTARIOS EN EL HOSPITAL LUIS VERNAZA, GUAYAQUIL*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Saltos, O. M. (Septiembre de 2012). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1044/1/T-UCE-0003-131.pdf>
- Santillana González, J. R. (2013). *Auditoria Interna*. Ciudad de México: Pearson Educación de México, S A .
- Segovia, V. J. (7 de Mayo de 2011). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>
- Serrano Valenzuela, C. B. (2013). <http://repositorio.unac.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1055/257.pdf?sequence=>

Sierra, W. (2012). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS APLICADO EN LA EMPRESA VANIDADES S.A.* Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Vera, V., & Vizuite, E. (27 de septiembre de 2011). Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ. Milagro, Guayas, Ecuador.