UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA

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

TEMA:

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."

AUTORES:

JOSSELY ANABEL TOALA LUCAS

LISBETH GRISELDA SALAZAR PERALTA

TUTOR DE TESIS:

PHD. MOREIRA BASURTO CLEMENTE ALADINO

GUAYAQUIL, AGOSTO 2019

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."		
AUTORES: Toala Lucas Jossely Anabel Salazar Peralta Lisbeth Griselda	**TUTOR:** Ing. Moreira Basurto Clemente Aladino.	
	REVISOR: CPA. Marco Antonio Suriaga Sánchez, MBA. MSC	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas	
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada		
GRADO OBTENIDO: Contador Público Autorizado		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019	**N° DE PÁGS.:**	
ÁREAS TEMÁTICAS: Manual de Procedimientos		
PALABRAS CLAVES: Cobranza, gestión, cartera, rotación, manual, funciones.		
RESUMEN: Hemos desarrollado este proyecto, con la finalidad de mejorar la situación del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Univisa S.A, de tal manera que la gestión de cobranzas mejore mediante la utilización de un manual de funciones para tener una mejor calidad de recaudación de valores adeudados por los clientes y que mediante nuevas políticas de créditos y cobranzas, se mantenga retornando constantemente el efectivo y obtenga mejores resultados al final del ejercicio.		
N° DE REGISTRO:	**N° DE CLASIFICACIÓN:**	
DIRECCIÓN URL:		
ADJUNTO PDF	**SI (X)**	**NO ( )**
CONTACTO CON AUTORES: Toala Lucas Jossely Anabel Salazar Peralta Lisbeth Griselda	**Teléfono:** 0985606405 0984127210	**E-mail:** jtoalaluc_94@hotmail.com lis_salazar@live.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	**Nombre:** Abg. Elizabeth Coronel	
	Teléfono: (04) 2848487 EXT: 123	
	E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec	

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

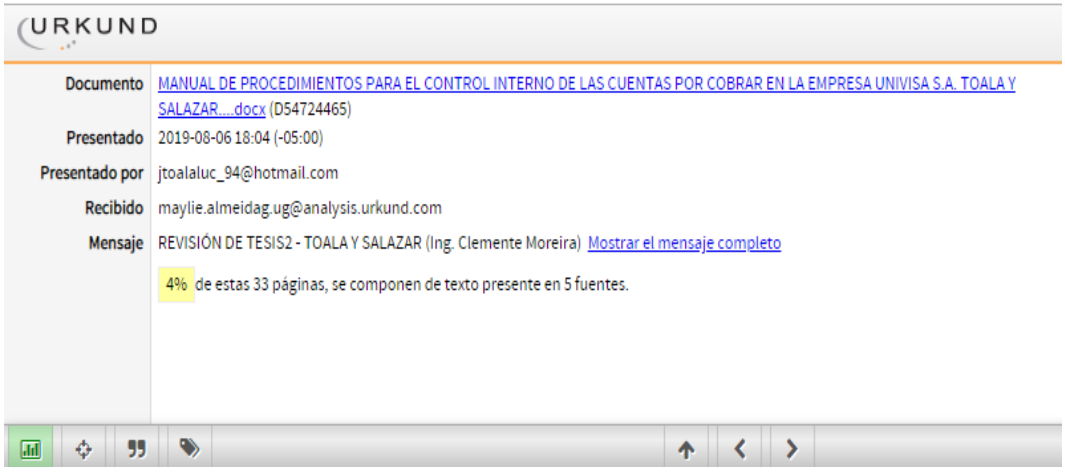
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

UNIDAD DE TITULACIÓN

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **Ing. Clemente Aladino Moreira Basurto**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Jossely Anabel Toala Lucas** con C.I. Nº. **0951678945**, y **Lisbeth Griselda Salazar Peralta** con C.I. N°. **0950694653**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Contador Público Autorizado**.

Se informa que el trabajo de titulación: **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio **URKUND** quedando el **4%** de coincidencia.



Ing. Clemente Aladino Moreira Basurto

C.I. Nº. 0906099619

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, Agosto del 2019

CERTIFICACION DEL TUTOR

Sr. Ing. Com. Edison Olivero Arias, MAE.
Director de Carrera
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."**, de los estudiantes **Jossely Anabel Toala Lucas** y **Lisbeth Griselda Salazar Peralta**, indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

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

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

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO,** para los fines pertinentes que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Clemente Aladino Moreira Basurto
C.I. 0906099619

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

UNIDAD DE TITULACIÓN

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

Nosotras, **Jossely Anabel Toala Lucas** con C.I. Nº. **0951678945**, y **Lisbeth Griselda Salazar Peralta** con C.I. N°. **0950694653**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECOMÍA 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.

Jossely Anabel Toala Lucas

C.I. Nº. 0951678945

Lisbeth Griselda Salazar Peralta

C.I. Nº. 0950694653

***** CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E IMNOVACIÓN (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.

DEDICATORIAS

Dedico este proyecto a mis padres Mariano Toala Sánchez y Aidee Lucas Rodríguez que siempre han estado conmigo presentes apoyándome en todo momento y que con sus valiosos consejos lograron que no abandonara mis estudios, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome su amor.

A mis hermanos Ricky y Jefferson que a pesar de todo siempre me han brindado su apoyo incondicional para seguir adelante.

A mi esposo Ronald Chiquito que siempre estuvo a mi lado sosteniendo mi mano en los momentos que me sentía derrotada, por haber inculcado en mí la responsabilidad de terminar mi tesis, brindando su apoyo incondicional para continuar y seguir adelante.

Jossely Anabel Toala Lucas

Dedico este proyecto a mis padres Leonardo Salazar Villavicencio, Argentina Peralta Peñafiel por haberme inculcado buenos valores y principios y ser la mujer que soy en la actualidad, también por su apoyo incondicional que me motiva a superarme cada día más.

A mis hermanos Luis, Janeth y José por siempre motivarme a cumplir mis metas y brindarme su apoyo incondicional.

A mi esposo Christian Gutiérrez por nunca dejarme desfallecer, en este camino que no fue fácil pero lo logramos, también por ayudarme en cada día de nuestras vidas con tu apoyo, tu comprensión, tu guía y sobre todo por tu amor. Gracias, mi compañero de vida.

A mi hijo Alexander que es mi mayor motivación de seguir adelante progresando en la vida y darte siempre lo mejor eres mi inspiración, mi motor, lo que me impulsa en mi vida.

Lisbeth Griselda Salazar Peralta

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, mi total e infinito agradecimiento va dirigido a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar con éxito la carrera de contaduría pública autorizada. Agradezco a mis padres, que son el pilar fundamental en mi vida, por la confianza y su apoyo incondicional que me llevaron a tomar decisiones correctas en mi vida profesional, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas. A mi esposo, que durante estos años ha sabido apoyarme para continuar con mi carrera, gracias a su apoyo incondicional e salido adelante. A mi tutor de tesis, por el tiempo invertido en el trabajo de investigación que con sus conocimientos y paciencia me asesorado correctamente para el desarrollo y culminación de tesis.

Jossely Anabel Toala Lucas

En primer lugar, quiero darle gracias a Dios, porque gracias a su bondad inmerecida me permitió culminar este camino hacia la meta. A mis padres que son un pilar fundamental en mi vida como estudiante y como persona; por su constante amor, guía, protección y apoyo incondicional, también a mi esposo quien me ha ayudado mucho en el transcurso de este camino, siendo mi apoyo, mi complemento perfecto, y finalmente a mi hijo que es mi luz, mi motor en mi vida, mi fuerza para seguir adelante. También a mi tutor de tesis quien siempre brindo su apoyo y guía para el desarrollo de este trabajo. Realmente sin todos ustedes esto no hubiese sido posible.

Lisbeth Griselda Salazar Peralta

Tabla de Contenido

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN ii

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD iii

CERTIFICACION DEL TUTOR iv

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

DEDICATORIAS vi

AGRADECIMIENTOS vii

Índice de Tabla xii

Índice de Figura xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

Introducción 1

Capítulo I 3

El problema 3

1.1. Planteamiento del Problema 3

1.2. Formulación y Sistematización de la investigación 4

1.2.1. Formulación del problema de Investigación. 4

1.2.2. Sistematización del problema de investigación. 4

1.3. Objetivos de la Investigación 4

1.3.1. Objetivo General. 4

1.3.2. Objetivo Específicos. 5

1.4. Justificación del proyecto 5

1.4.1. Justificación Teórica. 5

1.4.2. Justificación Metodológica. 6

1.4.3. Justificación Práctica. 6

Capítulo II 9

Marco Referencial 9

2.1. Antecedentes de la Investigación 9

2.2. Marco Teórico 11

2.2.1. Control Interno. 11

2.2.2. Clases de control interno. 17

2.2.3. Informe COSO. 18

2.2.4. Administración de Cuentas por cobrar. 19

2.2.5. Estados financieros. 20

2.2.6. Manual de procedimientos 20

2.2.7. Manual de procedimientos del control interno. 21

2.3. Marco Contextual 21

2.3.1. Historia de la Empresa. 22

2.3.2. Visión... 23

2.3.3. Misión... 23

2.3.4. Valores de la empresa. 23

2.3.5. Organigrama de la empresa 24

2.3.6. Análisis FODA. 25

2.4. Marco Conceptual 26

2.5. Marco Legal 28

2.5.1. La Ley de la Superintendencia de Compañías. 28

2.5.2. Norma Internacional de Contabilidad NIC 37. 29

2.5.3. Norma Internacional de Contabilidad NIC 32. 29

2.5.4. Contabilidad y estados financieros. 30

2.5.5. Norma Internacional de Auditoria 265 (NIA-ES-265, 2015). 31

Capitulo III 32

Marco Metodológico 32

3.1. Diseño de la investigación 32

3.2. Tipo de investigación. 32

3.2.1. Investigación Documental. 32

3.2.2. Investigación Descriptiva. 33

3.2.3. Método. 33

3.2.4. Instrumento. 34

3.2.5. Población y Muestra. 34

3.2.6. Encuesta. 36

Capitulo IV 47

La Propuesta 47

4.1. Título de la propuesta 47

4.2. Antecedentes de la propuesta 47

4.3. Objetivos de la propuesta 48

4.3.1. Objetivo General. 48

4.3.2. Objetivos Específicos. 48

4.4. Justificación de la propuesta 48

4.5. Manual de procedimientos 49

4.6. Desarrollo del manual de procedimientos 49

4.6.1. Funciones del personal en el departamento de crédito y cobranza de UNIVISA SA 50

4.6.2. Estado Financiero 64

Análisis de los Estados financieros 64

Conclusiones 65

Recomendaciones 66

Bibliografía 67

APÉNDICE 73

Anexo 1 Cronograma de actividades 73

Anexo 2 permiso de la empresa UNIVISA S.A. 74

Anexo 3 cuestionarios de preguntas 75

Anexo 4 cuestionarios de control interno 78

Índice de Tabla

Tabla 1 Operacionalización de las variables 8

Tabla 2 Área Geográfica de UNIVISA S.A. 21

Tabla 3 Análisis Foda 25

Tabla 4 Población 35

Tabla 5 Manual de procedimientos 37

Tabla 6 Procesos de Crédito y Cobranza 38

Tabla 7 Diseño de un manual de procedimientos 39

Tabla 8 Implementación de un manual de procedimientos 40

Tabla 9 Funciones a realizar 41

Tabla 10 Objetivos del departamento de créditos y cobranzas 42

Tabla 11 Controles Internos 43

Tabla 12 No aplicación del control interno 44

Tabla 13 Capacitación al personal de la empresa 45

Tabla 14 Herramienta efectiva y útil para el área de crédito y cobranza 46

Tabla 15 Estado de Situación Financiera 63

Índice de Figura

Figura 1. Ubicación geográfica donde se encuentra la empresa Univisa S.A. 22

Figura 2 Organigrama de la empresa UNIVISA S.A.El departamento que necesita el control interno, es el de crédito y cobranzas estableciendo procedimientos adecuados para evaluar los planes y objetivos de la empresa. 24

Figura 3 Análisis de la pregunta 1 37

Figura 4 Análisis de la pregunta 2 38

Figura 5 Análisis de la pregunta 3 39

Figura 6 Análisis de la pregunta 4 40

Figura 7 Análisis de la pregunta 5 41

Figura 8 Análisis de la pregunta 6 42

Figura 9 Análisis de la pregunta 7 43

Figura 10 Análisis de la pregunta 8 44

Figura 11 Análisis de la pregunta 9 45

Figura 12 Análisis de la pregunta 10 46

Figura 13 Organigrama propuesto para el departamento de crédito y cobranza de la empresa UNIVISA S.A. 49

Figura 14 Proceso de Crédito 60

Figura 15 Proceso de Cobranza 62

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIVISA S.A."

Autor 1: Jossely Anabel Toala Lucas

Autor 2: Lisbeth Griselda Salazar Peralta

Tutor de tesis: PhD. Moreira Basurto Clemente Aladino

RESUMEN

La empresa Univisa S.A es una empresa de telecomunicaciones que inicio sus actividades en el año 1994 y desde entonces ha sido colocada como la segunda operadora de televisión satelital y servicios de internet de gran expansión en el Ecuador, esta empresa es especializa por brindar servicios por suscripción en Televisión Pagada y acceso a internet a los diferentes puntos establecidos en Ecuador, utilizando tecnología de última generación. En la empresa se está realizando una mala gestión en el departamento de créditos y cobranza, es decir que no se está retornando el efectivo y queda muchos registros de valores por cobrar y los clientes ya no requieren del servicio por los valores adeudados, por lo tanto, bajo el conocimiento de esta mala gestión hemos decidido mejorarla de la siguiente manera.

Hemos desarrollado este proyecto, con la finalidad de mejorar la situación del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Univisa S.A, de tal manera que la gestión de cobranzas mejore mediante la utilización de un manual de funciones para tener una mejor calidad de recaudación de valores adeudados por los clientes y que mediante nuevas políticas de créditos y cobranzas, se mantenga retornando constantemente el efectivo y obtenga mejores resultados al final del ejercicio.

Palabras claves: Cobranza, gestión, cartera, rotación, manual, funciones.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

"MANUAL OF PROCEDURES FOR THE INTERNAL CONTROL OF THE ACCOUNTS RECEIVABLE IN THE UNIVISA COMPANY S.A."

Author 1: Jossely Anabel Toala Lucas

Author 2: Lisbeth Griselda Salazar Peralta

Thesis tutor: PhD. Moreira Basurto Clemente Aladino

ABSTRACT

The company Univisa SA is a telecommunications company that started its activities in 1994 and since then it has been placed as the second operator of satellite television and Internet services of great expansion in Ecuador, this company is specialized in providing subscription services in Paid Television and Internet access to the different points established in Ecuador, using state-of-the-art technology. In the company is doing a bad management in the department of credits and collection, that is to say that the cash is not being returned and there are many records of securities receivable and customers no longer require the service for the amounts owed therefore, Under the knowledge of this mismanagement we have decided to improve it in the following way.

We have developed this project, with the purpose of improving the situation of the credit and collections department of the company Univisa SA, in such a way that the collection management improves by using a manual of functions to have a better quality of collection of values. Owed by the clients and that by means of new policies of credits and collections, it keeps returning the cash constantly and obtains better results of the exercise.

Keywords: Collection, management, portfolio, rotation, manual, funcione

Introducción

Este proyecto se trata sobre procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, por lo cual se ha realizado un estudio, para gestionar mejor las cobranzas a través de un manual de funciones que ayude de una forma más adecuada el manejo de las cuentas por cobrar. En la actualidad es muy poco probable que las empresas lleven a cabo un adecuado control de sus cuentas por lo que es de vital importancia tener un retorno en tiempo y forma del efectivo, proporcionado a crédito.

Por lo tanto, es necesario un manual de procesos para el control interno de las cuentas por cobrar, que se proporciona a continuación a través de este proyecto para un correcto manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza.

En el capítulo I, se hizo un análisis global de la empresa UNIVISA S.A., en la cual reflejo que existe una problemática en el departamento de crédito y cobranzas con el desarrollo de formulación de preguntas, objetivos generales y específicos, la justificación teórica, práctica y metodológica acompañados de las variables dependiente e independiente que ayudaran a una mejor comprensión del control interno de los activos financieros.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, obteniendo información de conceptos relacionados para la elaboración del proyecto, para la preparación del contenido de este capítulo, obteniendo información útil de libros, artículos y páginas web para la elaboración de este proyecto.

En el capítulo III, se comprende el marco metodológico, donde se especifica el tipo de investigación que se usa, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de

recopilación de información y definición de métodos de procesamientos en el presente proyecto.

En el capítulo IV, se desarrolla la propuesta de elaborar un manual de procedimientos para mejorar la gestión en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa UNIVISA S.A., el cual consiste en solucionar los problemas prácticos para alcanzar los fines y que la empresa funcione adecuadamente.

Finalmente, en este proyecto se realiza las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices, donde reiteramos las ideas complementarias, fuentes bibliográficas que se han utilizado en la investigación y los anexos que se amplían con la información que se definen en el presente trabajo.

Capítulo I

El problema

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad en las empresas del planeta tierra consideran que el control y la fusión de las cuentas por cobrar es muy indispensables para desarrollarse de una manera correcta y conocimientos del área, ya que la mayor parte de las ventas que se realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, puesto que un adecuado control en el área permite un buen funcionamiento, y éxito en los negocios de manera que el dinero es un medio de intercambio aceptado por una sociedad para el pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones.

Para Ecuador es indispensable que las empresas tengan un tipo de control interno en sus cuentas por cobrar, para desarrollar sus actividades de una manera eficiente y tener un retorno del efectivo a tiempo, es necesario que tengan un manual de procedimientos para mejorar la gestión del departamento de créditos y cobranzas que regule sus actividades mediante la segregación de funciones, de tal manera que se cumpla sus objetivos como empresa.

En la empresa UNIVISA S.A se maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar, debido a que sus ventas están relacionadas con los créditos identificando que es de relevancia significativa para la misma. Los procedimientos y políticas no se están aplicando en su totalidad a los clientes. Por lo que no se está llevando un adecuado control de los cobros que tiene que realizarse y no se identifica la razón por que se demoran con el pago de las ventas a crédito o los plazos son muy extensos. El no manejar buenas políticas de cobro la empresa podría incurrir en problemas de liquidez o rentabilidad.

La estructuración del manual de procedimientos permitirá establecer funciones para ejecutar en los diferentes cargos para facilitar la información acerca del logro de los objetivos

organizacionales enfocados hacia la productividad. Esto se hace necesario en tomar un punto de partida en el desarrollo de la creación de este manual para verificar, analizar y modificar el diseño de la visión, misión y objetivos que posee la empresa para lograr sus metas y así obtener información para establecer los flujos de información.

El manual de procedimientos es de gran importancia, en lo que nos permite programar actividades siguiendo una serie de pasos, para controlar las actividades realizadas dentro de una organización. Los manuales no son estándares, dependen de cada empresa, según funciones, tamaño, ámbito a que se desarrolla, y deben estar adecuados a las metas que se fija en una organización, dichos manuales son de funcionamiento interno.

1.2. Formulación y Sistematización de la investigación

1.2.1. Formulación del problema de Investigación.

¿Cuál será el impacto del manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar en el resultado del ejercicio de la empresa UNIVISA S.A.?

1.2.2. Sistematización del problema de investigación.

¿Qué tipo de control lleva la empresa en la actualidad, del rubro cuentas por cobrar?

¿Cuál es la forma adecuada de llevar a cabo las operaciones, en las cuentas por cobrar?

¿Cuáles serían los procedimientos correspondientes, para llevar a cabo un mejor control de las cuentas por cobrar?

1.3.Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Diseñar adecuados métodos de procedimientos para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de UNIVISA S.A.

1.3.2. Objetivo Específicos.

- Identificar las deficiencias de control de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A
- Establecer procedimientos en la gestión de cobros y el nivel de envejecimiento de la cartera de clientes.
- Conocer la segregación de funciones del personal que intervienen en el departamento de cuentas por cobrar.
- Proponer un manual de procedimientos para mejorar la gestión en el departamento de créditos y cobranzas en las cuentas por cobrar de la empresa Univisa S.A.

1.4.Justificación del proyecto

1.4.1. Justificación Teórica.

Mediante el presente trabajo de investigación a través de las teorías estudiadas está dirigido a desarrollar un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranza en la empresa UNIVISA S.A, difundir ventajas para una buena administración y control del departamento que proporcione un adecuado manejo de la cartera, el manual determinara de qué manera se van a realizar las actividades mediante la segregación de funciones del personal que se encuentre en el departamento para de esta forma evitar que las carteras vencidas sigan en crecimiento y sin respuesta alguna hacia su cobro. El desarrollo de un manual de procedimientos para la gestión de cobro, enlazado con las estrategias propias de la empresa para la aprobación de créditos y recuperación de la cartera dará una dirección adecuada para tomas de decisiones de la empresa y cumplimiento de sus objetivos. Este trabajo se realizó mediante un estudio de diagnóstico para identificar las debilidades y amenazas, optimizándolos y obtener fortalezas y oportunidades, así mejorando la imagen de la empresa en su cultura organizacional, enfocándose en las metas y objetivos empresariales mediante una buena coordinación de las funciones.

1.4.2. Justificación Metodológica.

Se empleará técnicas metodológicas para el cumplimiento de los objetivos del Manual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa UNIVISA S.A, mediante una investigación cualitativa y cuantitativa con información histórica, descriptiva y explicativa.

Esta investigación será elaborada en base a la problemática del departamento de créditos y cobranzas, en la cual se utilizarán técnicas de investigación, con la finalidad que se puedan identificar y analizar el impacto de no establecer los procedimientos de control en cuentas por cobrar.

1.4.3. Justificación Práctica.

El presente trabajo de investigación aportará con un manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar para el departamento de créditos y cobranzas para la empresa UNIVISA S.A, estableciendo la confidencialidad al distribuir del personal a través de políticas y procedimientos para un adecuado desarrollo de las actividades, ya que es muy importante el control de las cuentas por cobrar para la empresa. El desarrollo del manual permite la optimización de los problemas que recurren en el departamento, mediante los controles minimizará las carteras vencidas y fortalecerá las actividades hacia los clientes y beneficio para la empresa.

1.5. Delimitación de la investigación

Área: Contable – Financiero.

Tema: Manual de procedimientos para el Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A.

Problema: Falta de Control Interno en el departamento de Crédito y Cobranzas.

Aspecto: Cuentas por Cobrar.

Espacio: Empresa UNIVISA S.A.

País: Ecuador

Tiempo: Periodo 2018 – 2019.

1.6. Hipótesis

Si se elabora procesos de control interno, para las cuentas por cobrar, se desarrollará una mejor función, de crédito y cobranza en la empresa UNIVISA S.A.

1.6.1. Variable Independiente

Elaborar un manual de procedimientos del control interno.

1.6.2. Variable Dependiente

Cuentas por cobrar.

Tabla 1 *Operacionalización de las variables*

Variables	Definiciones de las variables	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Instrumentos	Técnica
Independiente Elaborar un manual de procedimientos de control interno.	Son normas, reglas y lineamientos que describen los pasos de cómo realizar una actividad en el departamento de crédito y cobranzas.	La presente investigación nos ayudara a determinar las políticas para un buen procedimiento en la empresa.	El manual servirá como guía en las actividades que realizará el departamento de cobranzas en la empresa.	Normas Responsabilidad	¿Cuál es la estructura organizacional actual del departamento de crédito y cobranza? ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar?	Encuesta	Encuesta
Dependiente Cuentas por cobrar	Son títulos o anotaciones contables que otorgan en el comprador, el derecho a recibir un ingreso futuro procedente del vendedor.	En este proyecto se designan correctamente las responsabilidades del departamento de cobranza con el fin de que no exista cruce de información.	Departamento de crédito y cobranza.	Mejorar las finanzas	¿Cumple con los procedimientos establecidos en la empresa?	Encuesta	Encuesta

Capítulo II

Marco Referencial

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para realizar este proyecto se ha tomado como referencia, una investigación relacionada con el presente tema, de diferentes instituciones del Sistema de Educación Superior del Ecuador.

En su trabajo de investigación titulado "Diseño de un Manual de procedimientos para el área de crédito y cobranza en la compañía Aguilar S.A.", se demuestra una lista de lineamientos para verificar que los requerimientos de la compañía estén diseñados acorde a su estructura y de esta forma evitar los riesgos. Los cuales se pueden evitar manteniéndose siempre al tanto de las actividades del departamento de crédito y cobranzas, para que los activos financieros se puedan efectuar de una manera más rápida y eficaz con mayores ingresos para los cobros y gestionar de forma más rápida y efectiva las cuentas por cobrar. (Velarde Correa, 2017).

Esta investigación tiene relación con el objeto de este proyecto, porque permite al departamento de crédito y cobranza obtener una forma más adecuada de distribución de funciones y actividades que deben seguir continuamente para el desarrollo de las responsabilidades y optimizar los problemas del departamento (Muñiz & Mora, 2017).

En su trabajo de investigación titulado "Análisis de los Estados Financieros y del Control Interno dentro del área de cobranzas para las cuentas por cobrar a clientes en la empresa Ninrri S.A.", planteó como objetivo general analizar las cuentas de los Estados Financieros y el Control Interno que se lleva a cabo en el departamento de cobranza para verificar el problema que tiene la empresa y a su vez se implementó un reporte de la cartera de vencimiento para la actuación de datos y procedimiento de la empresa (MOREJON, 2017).

Esta investigación tiene relación con el objeto de este proyecto de investigación porque, ayuda a la implementación de políticas y procedimientos adecuados al departamento de cobranza enfocándose en control de cobro recurrente hacia sus clientes.

En su proyecto de investigación titulado “Diseño de un manual de procedimientos para el Control Interno Contable en la compañía OCEANSA S.A. en el año 2016”, se planteó como objetivo principal implementar un modelo de un manual de procedimientos para el control interno contable de la compañía, aplicándolo en diferentes organizaciones, las personas que realizaron este proyecto dieron a conocer que al implementar el manual de procedimientos y funciones en el departamento de crédito y cobranza se mejoraría la gestión en dicho departamento. Es decir que el que personal que labora en la empresa tiene como obligación cumplir los lineamientos internos que la empresa tenga, más el conocimiento sobre las actividades que brinda el departamento de créditos y cobranzas en base a su segregación de funciones ya que forma parte principal de la entidad en la empresa, y de esta forma se cumplirá con los objetivos como empresa. (NARVAEZ, 2017).

Esta investigación tiene relación con el objeto de este proyecto porque nos ayuda a la implementación de los manuales y funciones para el control interno de las empresas en los departamentos contables y a su vez asumir las responsabilidades con los clientes dentro de la institución.

En su trabajo de investigación titulado “Implementación de un manual para el control de inventarios y análisis de incidencia en la rentabilidad de los almacenes Leones S.A.", tiene como principal objetivo analizar los manuales y la incidencia en la rentabilidad del control interno en el departamento de cobranza de la compañía almacenes Leones S.A., las personas que realizaron este trabajo demostraron como conclusión que en el análisis interno de Almacenes Leones S.A. se refleja como la gestión de sus inventarios se está realizando sin

ningún tipo de control y que a la vez la empresa cumple con los requisitos y actividades básicas en el departamento de cobranza pero igual se requiere de un manual para el control interno que se realizara por medio de un sistema llamado empírico, no existe un control que sea sistemático para el control interno del inventario en el área de cobranza por ende se ha ocasionado que las ventas tengan un límite solo para los artículos que este expuestos en exhibición o los que tenga una visualización de manera rápida, este proyecto también exige con la aplicación necesaria y urgente para que el sistema brinde una información para el manejo de los productos (PUMAGUALLI, 2017).

Esta investigación tiene relación con el objeto de este trabajo de investigación ya que el control de inventarios en la rentabilidad nos ayuda a determinar el control interno para mejorar la gestión en los departamentos de créditos y cobranzas.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Control Interno.

En el control interno se puede comprender y verificar como el plan de organización de todos los métodos que son coordinados, y que a su vez se puede salvaguardar los activos en un negocio, con la fiabilidad de los datos del departamento contable se pueden verificar la exactitud de promover y fomentar la eficiencia operacional de la empresa. También el control interno forma parte de los procesos que también se ejecutan en una forma conjunta con los directivos de las organizaciones con la finalidad de cumplir todas las funciones y responsabilidades establecidas (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

El control interno contribuye la seguridad de sistema contable que se utiliza en los departamentos de las empresas para evaluar cada uno de los procesos administrativos y financieros con la ayuda de que en la empresa se cumplan los objetivos planteados, errores y veracidad en los estados financieros. Por eso es muy importante que se establezca los

objetivos y normas en la empresa para que así la directiva de cada uno de los departamentos se pueda comunicar con cada uno de los empleados y poder así conllevar un mejor control para al momento de implementar un manual de control se beneficie en el departamento de crédito y cobranzas con la fiabilidad de registrar las cuentas contables y presentar los estados financieros de la empresa (Samuel Alberto Mantilla B., 2016) .

Importancia del control interno

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza n la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores por la solución factible evaluado todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables que el auditor pueda dar cuenta a las transacciones y manejos empresariales (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

Objetivos del control interno

El objetivo fundamental del control interno es asegurar que se cumplan todas las actividades de la empresa principalmente en cada uno de los departamentos contables y a su vez poder eliminar los obstáculos donde se puedan trabar el beneficio después de fines que se establezcan (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o se los descuide, es una debilidad del control interno. Los objetivos del control interno son los siguientes:

- Realizar operaciones efectivas y suficientes lo cual implica alcanzar el mejor resultado con la menor cantidad de recursos.
- Contar con toda la información posible para que la toma de decisiones sea confiable, oportuna y relevante.

- Cuidar que el patrimonio de a empres no pierda su valor y se conserve sus derechos sobre mismo.
- Cumplir con las leyes, reglamentos, obligaciones, así como con la normativa interna.

Es importante que se recalque breve información necesaria para poder presentar una confiable decisión en las cuentas incobrables en el departamento de créditos y cobranzas para fundamentar sus activos y alcanzar los objetivos y metas a cumplir en dicha empresa (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

Componentes del control interno

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

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y seguimiento.

Que son los componentes que ayudan a mejorar el control interno

Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule la influencia de la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las siguientes actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.

- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control (Samuel Alberto Mantilla B., 2016)

Factores del ambiente de control

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene una como influencia de que se implementen las operaciones y se establezcan dichos los objetivos para minimizar los riesgos. Esto tiene que ver con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general ver cómo va el funcionamiento del departamento de la empresa (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo tiene como análisis de riesgo relevar el logro de dichos objetivos que se puedan determinar de una manera en que los riegos puedan mejorar, esto se refiere a que se puede manejar y verificar los riesgos específicos asociados con los cambios que se influyen en el entorno de la organización.

Esta entidad es indispensable con el establecimiento de los objetivos tanto en la organización como las actividades relevantes, obteniendo con esto una base para poder identificar y analizar los factores de riesgo que amenazan su oportuno incumplimiento de actividades diarias en el departamento de créditos (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

Actividades de control

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas se lleven a cabo y sean relacionadas con los riesgos que se determinen en la dirección. Las actividades de control son acciones establecidas mediante normas y procedimientos para analizar el cumplimiento diario de actividades asignadas en los cada uno de los departamentos de la empresa (Samuel Alberto Mantilla B., 2016)

Las actividades de control según su naturaleza pueden clasificarse en distintas características:

- Manuales o computarizadas.
- Administrativas u operativas.
- Preventivas.
- Detectivas.

Información y comunicación

La información es indispensable para que toda la organización pueda llevar a cabo sus procesos de control interno y lograr sus objetivos a corto o largo plazo, la administración necesita información relevante y de calidad proveniente de fuentes internas y externas para dar soporte al desarrollo de los otros componentes de control. De amplia, se considera que existen otros controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas e información.

Controles generales: tienen como propósito de asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procedimientos de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

Controles de aplicación: están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procedimiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación

correspondiente. Ya que desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información (Samuel Alberto Mantilla B., 2016)

Supervisión y seguimiento

Es la responsabilidad de los funcionarios de la empresa, la investigación y valoración metodológica de los dispositivos que conforman parte los procesos de control, la valoración pretende encontrar los errores de control, así como los registros escasos o límites para excluirlos provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios ara promover su implantación. Esto puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de actividades, de manera separada por el personal y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento se deben tener en cuente las siguientes reglas:

- El personal debe tener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos.
- Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoria interna (Samuel Alberto Mantilla B., 2016).

2.2.2. Clases de control interno.

En toda organización se debe emplear un control interno que ayude a reguardar todos sus recursos y comprobar la autenticidad de toda la información ya sea administrativa o financiera ya que el propósito es de llevar a cabo un buen control interno en los departamentos contables para determinar la legalidad de todas las operaciones que se realicen en la empresa UNIVISA S.A (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015).

Para ello se cuenta con dos clases de controles, que son las siguientes clases a continuación:

Control Administrativo: "El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas (Grandes PYMES, 2019).

Control Contable: "Los controles internos de contabilidad rigen el sistema financiero. "La administración es responsable de desarrollar y mantener un control interno efectivo". Los controles internos proporcionan la garantía de calidad y de mantener un ojo sobre las deficiencias en tu operación. Esto te permite detener los problemas antes de que comiencen las operaciones y mantener tus negocios funcionando sin problema (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018)

Tipos de control interno

Se lo puede definir el control interno como cualquier actividad o acción realizada manualmente para prevenir, corregir errores e irregularidades que puedan afectar al funcionamiento de un sistema para conseguir los objetivos planteados en el presente proyecto. Existen tres tipos de control interno: preventivo (preliminar), concurrente y de retroalimentación (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

Control preventivo (preliminar)

También llamado control preliminar**,** es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno, este control siempre será interno ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo este integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018)

Control concurrente

Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa de cada una de las actividades que se realiza en los departamentos de la empresa. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si se comete algún error o si se ha procesado una mala información (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

Control de retroalimentación

El control de retroalimentación se implementa después de que el trabajo está terminado. Se concentran en la calidad de los finales y no en las entradas y procesos.

2.2.3. Informe COSO.

Según el informe COSO el control de interno "Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

Con el fin de suministrar una categoría razonable en cuanto a la obtención de objetivos que son la eficacia y la eficiencia de las operaciones. El informe coso “es un documento que su contenido está dirigido a la implementación y gestión del Sistema de Control Interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación en 1992. El informe COSO se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas (Samuel Alberto Mantilla B., 2016)

2.2.4. Administración de Cuentas por cobrar.

“La administración de cuentas por cobrar “representa el crédito que concede la empresa a consumidores en cuenta abierta, para sostener y aumentar las ventas”.27 El boletín C-3 de las Normas de Información Financiera define a las cuentas por cobrar como “aquellas cuentas que se establecen para las ventas o servicios prestados o algún otorgamiento de préstamo que brinde la empresa” (Gonzalez , 2018)

Cuentas por cobrar.

“Constituyen el crédito que brinda la empresa a sus clientes, para así poder gestionarles el cobro correspondiente mientras sean clientes activos por la empresa” (Gonzalez , 2018).

Importancia de las cuentas por cobrar.

“Son importantes las cuentas por cobrar en la entidad porque está relacionada con el giro del negocio y la competencia (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018)”.

Información de las cuentas por cobrar.

“Una buena administración en las cuentas por cobrar es obtener información al día sobre los saldos de los clientes y deudores (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

Nivel de las cuentas por cobrar.

“Dependiendo del desarrollo del negocio y de la competencia es el nivel de otorgar crédito a los clientes por lo que es importante que las políticas y la administración estén

estrechamente relacionadas, las cuentas por cobrar pasan a representar generalmente la inversión de la empresa (Rodriguez, 2015)".

2.2.5. Estados financieros.

Son informes que se preparan a partir de los saldos de los registros contables, y presentan diversos aspectos de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo de una empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados (NIC, 2017).

Importancia de los estados financieros

Son importantes porque son documentos serios y con validez oficial, ayudan no solo a ver el pasado, sino a aprender de este para mejorar al año siguiente y para ver de manera clara y eficaz en que se ahorró en que se gastó (NIC, 2017).

2.2.6. Manual de procedimientos

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. Es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas y funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual o colectivamente en una empresa (Vergara, 2017)

Objetivo del manual de procedimientos

El objetivo de este manual de procedimientos para la empresa es que nos ayuda a determinar sobre las actividades que se deben realizar en cada uno de los departamentos de la empresa y así mejorar la productividad mediante los análisis, el objetivo por el cual se requiere modificar e implementar los análisis de cada una de las actividades que se realizan

en los diferentes departamentos de la empresa es que se realicen las operaciones o desarrollo de actividades de una manera eficiente y eficaz (Vergara, 2017)

2.2.7. Manual de procedimientos del control interno.

En la actualidad las empresas desarrollan un manual de procedimientos de control interno con la necesidad de implantar un sistema mediante un manual ya que forma parte de un instrumento fundamental como toda empresa necesita de procedimientos internos. El manual de procedimiento de control interno servirá como gran guía para la que la organización organice correctamente cada departamento conservado siempre en un orden determinado el cual nos ayudará para lograr la eficacia y obtener buenos resultados óptimos dentro de la empresa (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

2.3. Marco Contextual

Es una empresa de telecomunicaciones siendo la segunda operadora de televisión satelital y servicios de internet de gran expansión en el Ecuador, en lo que se especializa por brindar servicios por suscripción en Televisión Pagada y acceso a internet a los diferentes puntos establecidos en Ecuador, utilizando tecnología de última generación. Sus funciones iniciaron en el año de 1994. Esta empresa se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, en José Santiago Castillo & Av. Miguel H. Alcívar Mz: 137 Sl: 1 (UNIVISA S.A., 2019)

Tabla 2 *Área Geográfica de UNIVISA S.A.*

PAIS	**ECUADOR**
REGION	COSTA
PROVINCIA	GUAYAS
CIUDAD	GUAYAQUIL
PARROQUIA	TARQUI

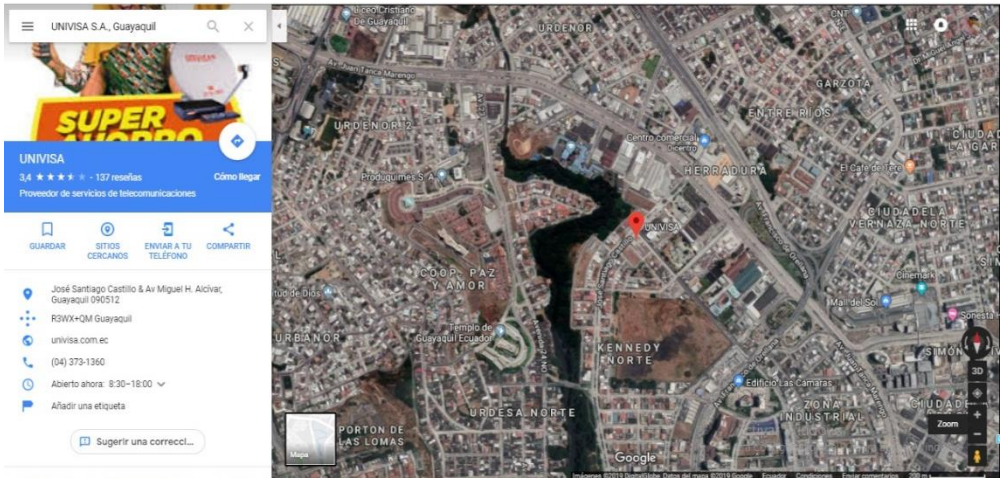


Figura 1. Ubicación geográfica donde se encuentra la empresa Univisa S.A.

2.3.1. Historia de la Empresa.

Univisa es una empresa Pionera en telecomunicaciones con 24 años de experiencia en Tecnologías inalámbricas, brinda el servicio de televisión pagada, servicio de Internet y entretenimiento con el objetivo de lograr la satisfacción de nuestros clientes, mediante la distribución de los mejores servicios de acceso a información y entretenimiento, con recursos humanos calificados, sistemas eficientes tecnología de punta, cumpliendo altos estándares de calidad, creando valor para los accionistas, sus colaboradores y la sociedad. Producto de esto, es nuestra constante capacitación y frecuentes encuestas con nuestros clientes con el único fin de mejorar nuestro servicio, para su completa satisfacción (UNIVISA S.A., 2019).

Actualmente UNIVISA S.A. disponible coberturas en las ciudades de Cuenca, Guayaquil (matriz), Manta, Milagro, Portoviejo y Quito, innovando promociones de acuerdo a las necesidades de los clientes, brindan diferentes tipos de planes entre ellos están, el plan Súper Pepa, que cuentan con 73 canales, el plan Mega Fox que cuentan con 81 Canales, los cuales brindan satisfacer con las expectativas de los clientes. Diseña planos de acuerdo a las necesidades del cliente, respecto a las instalaciones que necesita de redes de computadoras y

de la misma manera realiza las instalaciones necesarias según las necesidades y exigencias del cliente.

2.3.2. Visión.

(UNIVISA S.A.) ser el más eficiente operador de telecomunicaciones, brindando entretenimiento y servicios de alta calidad a nuestros clientes, impactando de manera profunda en el bienestar y desarrollo de la sociedad.

2.3.3. Misión.

(UNIVISA S.A.) lograr la satisfacción de nuestros clientes, mediante la distribución de los mejores servicios de acceso a información y entretenimiento, con recursos humanos calificados, sistemas eficientes y tecnología de punta, cumpliendo altos estándares de calidad, creando valor para los accionistas, sus colaboradores y la sociedad.

2.3.4. Valores de la empresa.

Ética: Adoptamos decisiones y determinamos un comportamiento apropiado, con el único fin de buscar lo correcto.

Servicio: Nuestro principal orgullo es la calidad de nuestros productos. Nuestra forma de servir es lo que asegura nuestro continuo mejoramiento.

Responsabilidad: Exactitud en el cumplimiento de nuestros compromisos, lealtad con nuestros colaboradores.

Justicia: Respetamos y exigimos derechos. Exigimos nuestros derechos y hacemos cumplir los suyos.

Seguridad: tener la confianza hacia los clientes debido al buen desempeño que tiene la empresa y con el pasar de los días que siga creciendo constantemente.

Compromiso: con nuestros clientes, compañeros de trabajos, y con nuestros empleados.

Liderazgo: tenemos como meta principal el compromiso de los colaboradores, brindándoles la confianza y a la vez que se le permitan tomar decisiones y asumir los riesgos dentro de la empresa.

Lealtad: obligación que se tiene con el prójimo, virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir la tarea.

Confianza: incrementamos la productividad para desarrollar el trabajo y cumplir los objetivos de la empresa, lo cual repercute la empresa hacia el exterior, y los consumidores confíen en lo que les ofrece la empresa.

2.3.5 Organigrama de la empresa

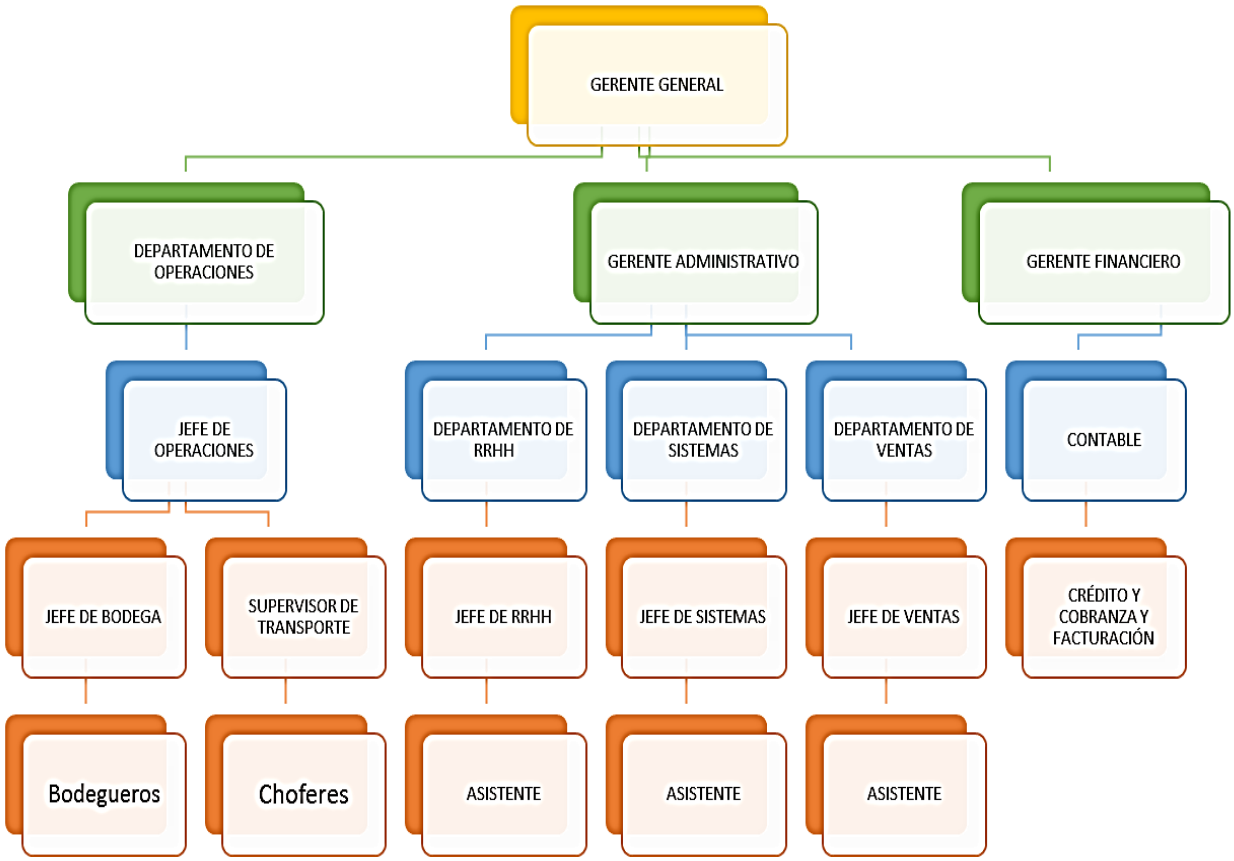


Figura 2 *Organigrama de la empresa UNIVISA S.A. El departamento que necesita el control interno, es el de crédito y cobranzas estableciendo procedimientos adecuados para evaluar los planes y objetivos de la empresa.*

Para el control interno del departamento se observan las funciones de créditos y cobranzas:

- Identificar los procesos de gestión de cobro en su registro correspondiente.
- Implementar control administrativo para optimizar cuentas incobrables.
- Analizar el funcionamiento de autorización de créditos a terceros.
- Verificar los documentos que corresponden a la transacción.

2.3.6. Análisis FODA.

Tabla 3 *Análisis Foda*

	Análisis interno	**Análisis externo**
Aspectos positivos	**FORTALEZAS** Equipo y maquinaria de última tecnología Excelente servicio a sus clientes Comunicación con sus clientes Su servicio consta con un buen sistema de marketing	**OPORTUNIDADES** • Tener un retorno del efectivo en tiempo y forma • Abarcar más el mercado con tecnología de alta gama. • Abrir más sucursales a nivel nacional.
Aspectos negativos	**DEBILIDADES** • Ineficiente control en los activos financieros • Bajo control de cartera de clientes por edad • Mala gestión de cobranzas • No tiene una adecuada segregación de funciones	**AMENAZAS** • Incremento de empresas dedicadas a la misma actividad económica.

2.3. Marco Conceptual

Cartera Vencida: "Montos de créditos en mora otorgados por una empresa". (Velarde Correa, 2017)

Clientes: "Personas que buscan la necesidad de comprar un producto que la empresa les pueda facilitar". (David C., 2017)

Control Interno: "Es el que nos permite verificar los resultados de los factores de riesgo que pueda tener el área contable de la empresa". (Moncayo, 2016)

Cuentas Incobrables: "Nos indica si la cuenta puede ser incobrable después de días o meses". (Rawes, 2018)

Cuentas por cobrar: "Son deudas a cargo de terceros y a favor de la entidad incluidas las comerciales y no comerciales." (Rawes, 2018)

Departamento: "Lugar donde se realiza funciones directas que le realiza la empresa a fin de lograr cumplir sus objetivos". (Velarde Correa, 2017)

Gestión de cobro: "Pertenece al área contable en cualquier empresa pymes siendo necesario incrementar un seguimiento de las deudas" (Emprendepyme, 2016).

Eficiencia: "Es la utilización de determinados índices y mediciones diseñadas para evaluar la eficacia de una empresa o firma específica". (David C., 2017)

Inventario: "Registra los bienes tangibles de una empresa obteniendo como finalidad de ofertarlos para obtener buenos ingresos" (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018).

Ingresos: "Es un incremento de los recursos económicos, puede tratarse del aumento del valor de los activos o la disminución de un pasivo" (Gonzalez , 2018)

Implementar: “Es la ejecución puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño especifico, estándar, algoritmo o política”. (Gonzalez , 2018)

Manual: “Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permite registrar y trasferir en forma adecuada y ordenada”. (Vergara, 2017)

Manual de procedimientos: “Es un documento institucional que actúa como instructivo de las políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios, empleados y colaboradores de la empresa”. (Vergara, 2017)

Manual de contabilidad: “Son principios y técnicas que se elaboran como referencia para todos los trabajadores que se los involucren en alguna actividad” (Rawes, 2018)

Organización: “Es un sistema para alcanzar ciertas metas y objetivos que pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”. (Franklin, 2017)

Procedimientos: “Son conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológicas, que precisan la forma sistemática de hacer un determinado trabajo” (Franklin, 2017).

Sistema Contable: “Métodos y procedimientos de recursos que son utilizados para las actividades que se realiza en la empresa” (Josar, 2015).

Sistema de control interno: “Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado”. (B., Samuel Alberto Mantilla, 2018)

2.4. Marco Legal

Para la elaboración de este proyecto de investigación, es necesario tener bases y fundamentos legales, puesto que contar con las leyes que regulen los procesos contables que se podrán en práctica.

2.4.1. La Ley de la Superintendencia de Compañías.

Mediante la ley de compañías, por parte de La Supervisión de la Superintendencia de Compañías, Valores Y Seguros define en sus artículos lo siguiente:

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:
a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia (SUPERCIA, 2014).

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones (SUPERCIA, 2014).

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía (SUPERCIA, 2014).

Art. 431.- La Superintendencia de Compañías tiene personalidad jurídica y su primera autoridad y representante legal es el Superintendente de Compañías. La Superintendencia de Compañías ejercerá la vigilancia y control:

a) De las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, en general;
b) De las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie;
c) De las compañías de responsabilidad limitada; y,
d) De las bolsas de valores y demás entes, en los términos de la Ley de Mercado de Valores (SUPERCIA, 2014).

2.5.2. Norma Internacional de Contabilidad NIC 37.

Esta norma se establece para saber cómo incluir notas a los estados financieros en relación con las provisiones, los pasivos contingentes y los activos contingentes. Es decir que esta norma nos ayudara a verificar, que la información presentada este mejorada y previene sobre ciertos riegos, que resuelve deficiencias importantes de los estados financieros la falta de información sobre el descontrol empresarial (NIA 37, 2008).

2.5.3. Norma Internacional de Contabilidad NIC 32.

Consiste en la presentación de los instrumentos financieros, aporta importantes cambios tantos en la definición de los activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio, como en la información presentada de la entidad, se debe comunicar a los agentes económicos interesados sobre los estados financieros presentados.

El objetivo de esta NIC es establecer los principios para la presentación de los instrumentos de los estados financieros sobre la relevancia en la posición financiera, los rendimientos y los flujos de efectivo que esta espera obtener. Se aplicará desde la perspectiva para que los estados financieros puedan ser objeto de compensación.

La NIC estable principios de clasificación de los instrumentos de información financiera que completan los relativos reconocimientos y valoración financiera sobre el grado de certeza con el que se espera recibir los flujos de efectivos asociados a ellos (NIC 32, 2006).

2.5.4. Contabilidad y estados financieros.

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento (LORTI, 2016).

Art. 20.- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo (LORTI, 2016).

Art. 21.- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios (LORTI, 2016).

2.5.5. Norma Internacional de Auditoria 265 (NIA-ES-265, 2015).

Objetivo. - El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos (NIA-ES-265, 2015).

Definiciones. A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

(a) Deficiencia en el control interno. Existe una deficiencia en el control interno cuando un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros (NIA-ES-265, 2015).

Capitulo III

Marco Metodológico

3.1. Diseño de la investigación

La presente investigación de campo se emplea en el tipo de investigación documental y descriptiva. Es documental por que se realiza una encuesta a los trabajadores de la empresa donde se recoge información necesaria de las fuentes primarias tanto secundarias para así poder realizar su respectivo análisis e interpretación de cada una de las preguntas, para la aportación del problema que se encuentra en la empresa, mediante fundamentación de los conocimientos adquiridos en este presente proyecto y el uso de recolección de información necesaria para describir las tendencias de grupo o población para el manejo de las cuentas con la finalidad de mejorar las cuentas por cobrar en la empresa.

El método de esta investigación con la información necesaria podemos determinar y conocer las variables aplicando los tipos de metodologías y el enfoque cualitativo. A través de este estudio se caracterizaron actividades que se realizan en el área de créditos y cobranzas lo cual esto nos servirá para el desarrollo de la propuesta de un manual de procedimientos en el control interno para las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A.

3.2. Tipo de investigación.

3.2.1. Investigación Documental.

Este tipo de investigación se basa principalmente en la verificación y análisis de un proceso de investigación científica, esto se puede definir como una de las estrategias que se observan y se reflexionan sistemáticamente para las partes teóricas o empíricas y a su vez usando diferentes tipos de documentos que se puedan utilizar para indagar, presentar e interpretar los datos de la información que se determinan en la temática que representa el trabajo de investigación, y que utilizando los diferentes métodos e instrumentos necesarios se

puede obtener mejores resultados en el trabajo realizado (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014).

El estudio se realiza directamente con los procedimientos a seguir para el correcto manejo de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A, se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, páginas web) con este tipo de investigación se obtendrá la información cualitativa y cuantitativa necesaria que aporten para al desarrollo del manual de funciones.

3.2.2. Investigación Descriptiva.

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Esta investigación se desarrolla en la relación a la causa y efecto, que se obtiene como resultado de un inadecuado manejo de las cuentas por cobrar y controles inexistentes del mismo (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014).

3.2.3. Método.

Es el conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso, el método por lo general representa un medio instrumental por el cual se realizan las obras que cotidianamente se hacen (Muñiz & Mora, 2017).

El método utilizado en la presente investigación es la recolección de información. A través de encuestas, documentos y toda información referente a la empresa UNIVISA S.A., en el cual se obtendrá información sobre el tema de investigación, que incluirá datos cualitativos y cuantitativos, que serán de gran importancia para el desarrollo de este trabajo.

3.2.4. Instrumento.

Enfoque cuantitativo, constituye posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación para la recolección de todos los datos para así poder aprobar la hipótesis de la investigación proyectada con su respectivo análisis estadístico, con el fin de llegar a establecer cada una de las pautas que tiene la empresa. El enfoque cualitativo también utiliza la recolección y el análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014).

Los instrumentos por utilizar para la información cualitativa serán recolectados mediante artículos informáticos, páginas nacionales de diferentes fuentes, noticias nacionales etc. Para la información cuantitativa, se realizará a través de la información financiera de la empresa suministrada por la página web de la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

3.2.5. Población y Muestra.

Población

Es el grupo general o total de elementos, individuos o medidas que comparten rasgos comunes dentro de un contexto determinado. Estos rangos deben tenerse en consideración a la hora de realizar la selección de los individuos que harán de la población de estudio (David C., 2017).

En este presente proyecto para determinar la propuesta de un manual de procedimientos para el control interno en el departamento de créditos y cobranzas se realizará encuestas a los trabajadores que laboran en esa área, ya que tomando en cuenta con las encuestas realizadas en el mismo departamento podremos aplicar todo el estudio y obtener claros y precisos los problemas planteados.

A continuación, detallaremos a las personas que se les realizo la siguiente encuesta, personas involucradas en las operaciones diarias del departamento de crédito y cobranzas.

Tabla 4 *Población*

Involucrados	**Número**	**Técnica**
Gerente	1	Encuesta
Asistente de gerencia	1	Encuesta
Analista del sector privado	1	Encuesta
Gestor de cobranza	1	Encuesta
Analista de crédito	1	Encuesta
Auxiliar de oficina	1	Encuesta
TOTAL	**6**	

Muestra

Es un conjunto de medidas de elementos seleccionados de una población de acuerdo a un plan de acción previamente establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población. Los elementos se seleccionan de acuerdo a la población o elementos que se componen en la población que se tienen en la misma posibilidad de ser totalmente seleccionados. (Cecilia Salazar P. y Santiago del Castillo G., 2018).

En el presente caso de estudios solo realizaremos las encuestas a 6 personas que laboran en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa UNIVISA S.A., por ende, no aplicaremos fórmula alguna ya que al ser una población infinita podemos identificar con mayor facilidad los elementos a estudiar.

3.2.6. Encuesta.

Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en una de las técnicas de investigación social en el uso del campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (Pedro López Roldán y Sandra Fachelli, 2015).

Son entrevistas con un gran número de personas utilizando cuestionarios prediseñados para obtener información sistemática de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo (Pedro López Roldán y Sandra Fachelli, 2015).

Esta encuesta va dirigida al personal que labora en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa UNIVISA S.A., encuesta que consiste en una investigación realizada para recopilar información de las personas que laboran en la empresa, para así facilitar una información verídica del giro del negocio en la empresa cuyos resultados de las presentes encuestas serán clasificadas ordenadas y analizadas para la toma de decisiones por parte del departamento de créditos cobranzas.

Encuesta realizada al personal del departamento de créditos y cobranzas de la empresa UNIVISA S.A.

1. **¿Cuenta la empresa con un manual de procedimiento que regulen los procesos en cada uno de los departamentos?**

Tabla 5 *Manual de procedimientos*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Definitivamente si	2	33%
Definitivamente no	1	17%
No sé	3	50%
Total	**6**	**100%**

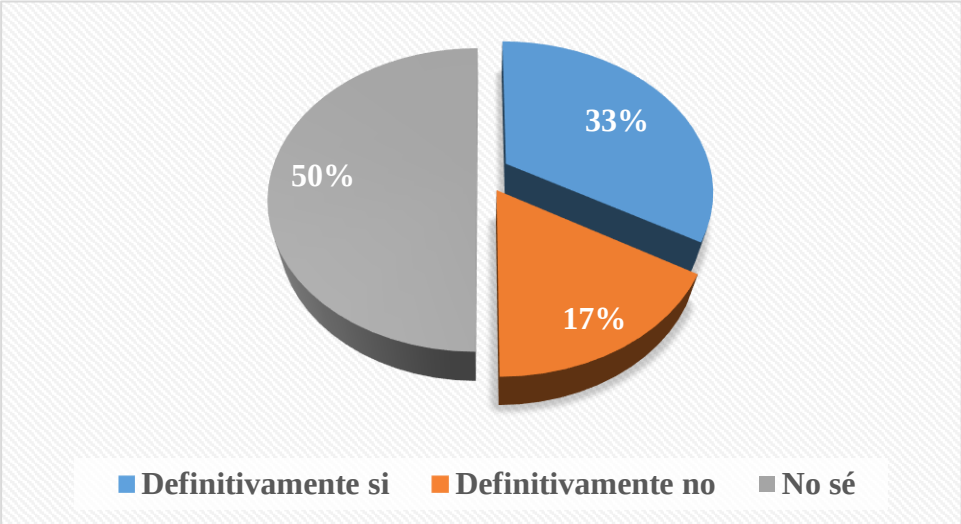


Figura 3 *Análisis de la pregunta 1*

Análisis

En se puedo observar que del 100% de la población encuestada el 33% afirmo que la definitivamente la empresa si cuenta con un manual de procedimientos para los diferentes departamentos, pero el 17% de la población encuestada respondió que la empresa no cuenta con un manual, pero el 50% no sabe si la empresa cuenta o no con un manual de procedimientos, por ende es necesario implementar un manual de procedimientos para la empresa UNIVISA S.A. con la finalidad d mejorar las actividades de cada área.

2. ¿Conoce usted los procesos de crédito y cobranza de la empresa UNIVISA S.A.?

Tabla 6 Procesos de Crédito y Cobranza

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
No sé	0	0%
Total	**6**	**100%**

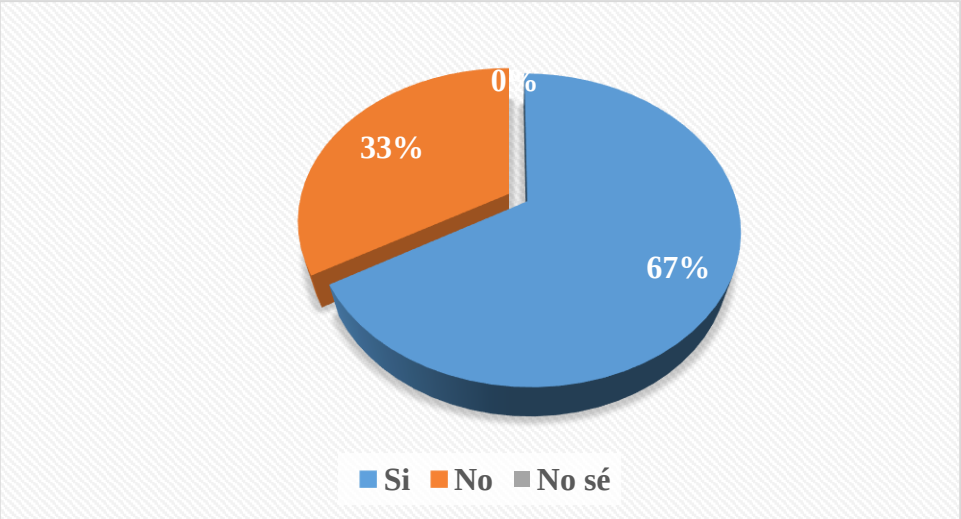


Figura 4 Análisis de la pregunta 2

Análisis

Como podemos observar del 100% de las personas encuestadas el 33% indico que no tiene conocimiento sobre los procesos que se realizan al momento de otorgar el crédito y realizar su respectiva cobranza, lo cual nos indica que la empresa no tiene establecido un manual de procedimientos y por ende el resto de la población con un 67% indicaron que si conocen los procesos de cobro en la empresa UNIVISA S.A.

3. **¿Considera necesario diseñar un manual de procedimientos para el control interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa UNIVISA S.A.?**

Tabla 7 *Diseño de un manual de procedimientos*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Probablemente si	5	83%
Probablemente no	0	0%
No sé	1	17%
Total	**6**	**100%**

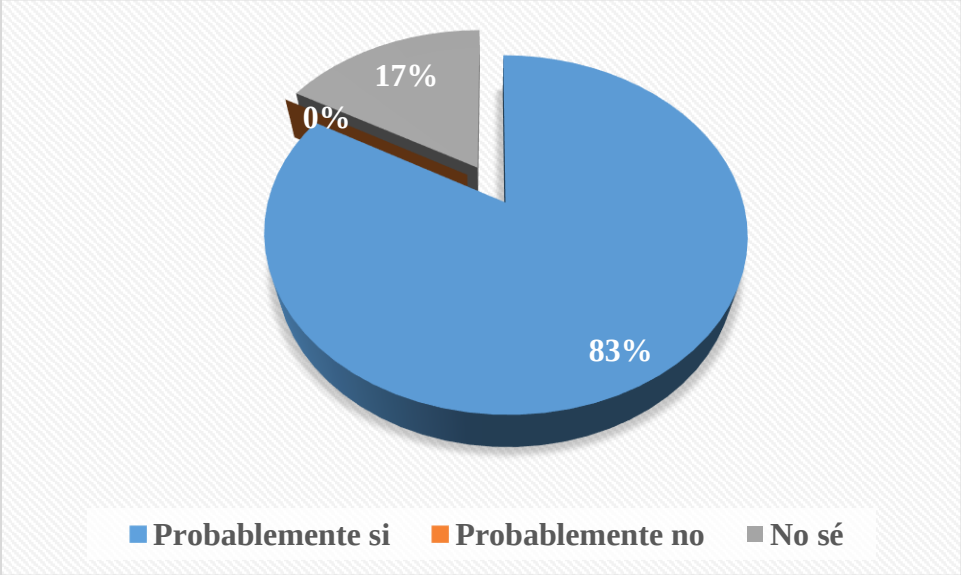


Figura 5 *Análisis de la pregunta 3*

Análisis.

En los resultados obtenidos el 100% de la población encuestada el 83% indica que la empresa probablemente si es necesario diseñar un manual de procedimientos para la empresa y el 17% respondió que no es necesario, por lo tanto, se considera necesario diseñar un manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A.

4. **Considera usted que, con la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar la empresa UNIVISA S.A. obtendrá beneficios en el futuro.**

Tabla 8 *Implementación de un manual de procedimientos*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Tal vez si	3	50%
Tal vez no	2	33%
No sé	1	17%
Total	**6**	**100%**

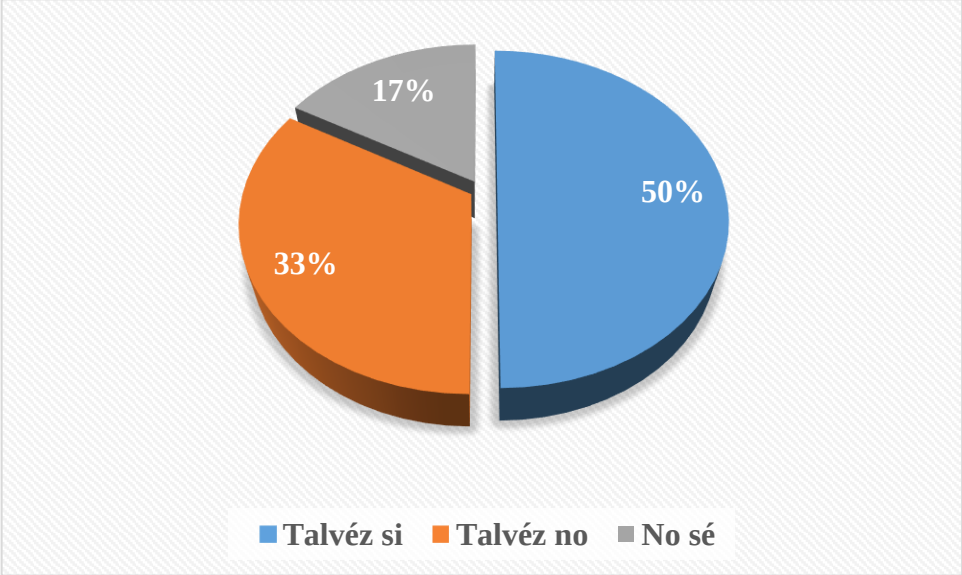


Figura 6 *Análisis de la pregunta 4*

Análisis.

Del 100% de la población encuestada el 50% considera que la empresa tal vez si obtendrá beneficios a futuro siempre y cuando se implemente un manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar y el 33% respondió que la empresa tal vez no obtendrá beneficios a futuro y el 17% no sabe.

5. **¿Conoce usted las funciones a realizar en el área a la que ha sido asignado dentro de la empresa UNIVISA S.A.?**

Tabla 9 *Funciones a realizar*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	33%
No	3	50%
Desconoce	1	17%
Total	**6**	**100%**

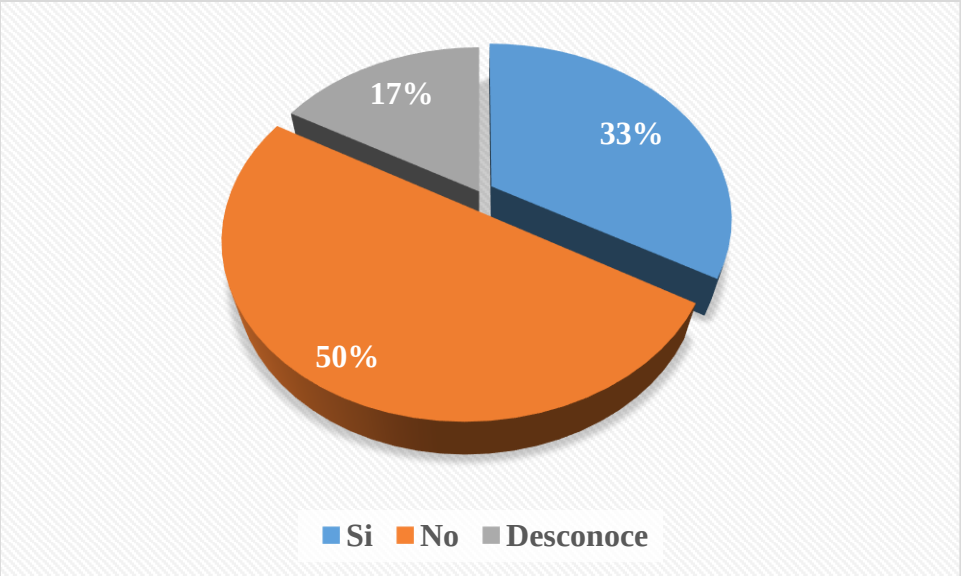


Figura 7 *Análisis de la pregunta 5*

Análisis

Del total de las personas encuestadas un 50% respondió que no y el 33% que si conoce las funciones a realizar en el área que ha sido asignado para laborar dentro de la empresa UNIVISA S.A., pero también hubo un 17% que desconoce sobre las funciones a realizar.

6. ¿Conoce usted los objetivos del departamento de créditos y cobranzas de la empresa UNIVISA S.A.?

Tabla 10 *Objetivos del departamento de créditos y cobranzas*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	1	17%
No	5	83%
No sé	0	0%
Total	**6**	**100%**

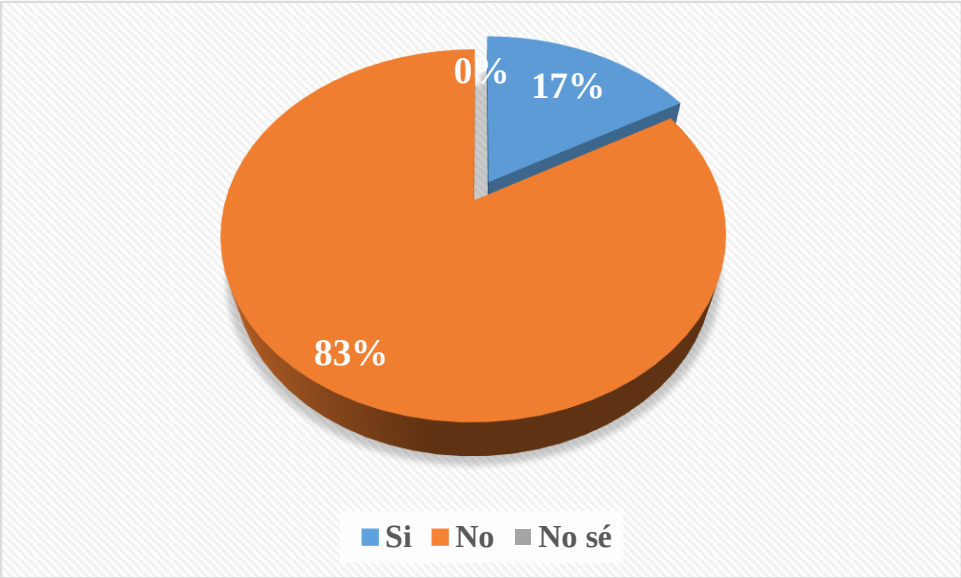


Figura 8 *Análisis de la pregunta 6*

Análisis

Del total de los encuestados el 83% respondieron que no y el 17% respondieron que si conoce los objetivos del departamento de créditos y cobranzas de la empresa UNIVISA S.A. Estos resultados demuestran que el personal de la empresa debe conocer más sobre los objetivos dentro del departamento de crédito y cobranza.

7. **¿Considera usted que al momento de realizar periódicamente controles internos en el departamento de crédito y cobranza se reducirán los errores?**

Tabla 11 *Controles Internos*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	3	50%
Neutral	1	17%
Desacuerdo	2	33%
Total	**6**	**100%**

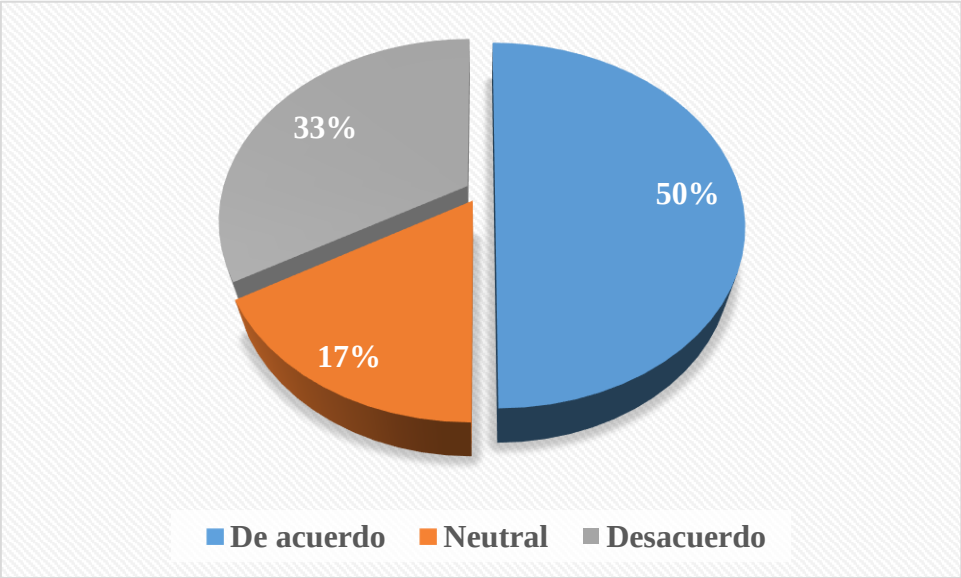


Figura 9 *Análisis de la pregunta 7*

Análisis

Se pudo observar que el 100% de la población encuestada respondieron el 50% que están de acuerdo que se realice periódicamente los controles internos en el departamento de crédito y cobranza para así reducir errores que se cometen dentro del departamento, el 17% respondió neutral y el 33% está en desacuerdo que se realice los controles.

8. **¿Existen procedimientos administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A.?**

Tabla 12 *No aplicación del control interno*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	33%
Casi siempre	1	17%
Nunca	3	50%
Total	**6**	**100%**

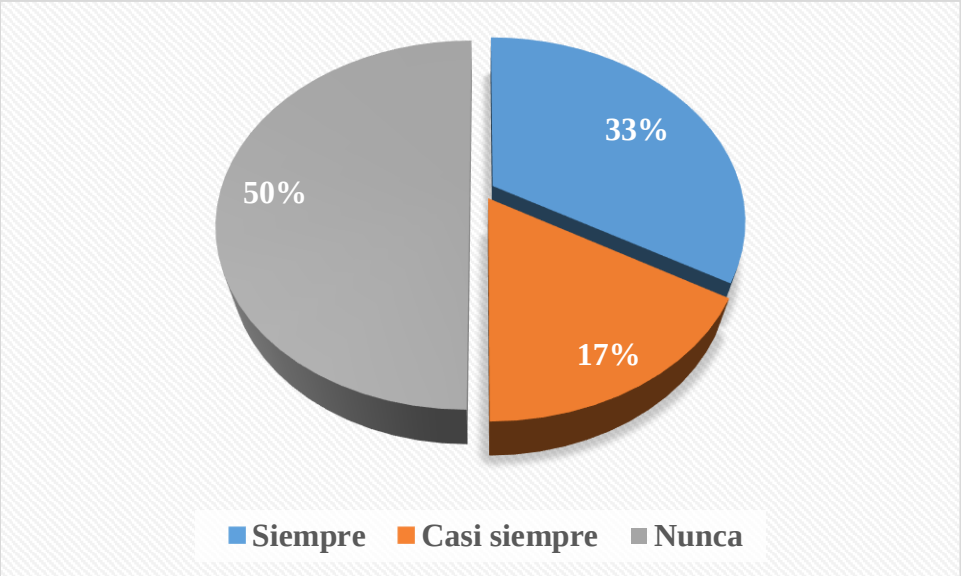


Figura 10 *Análisis de la pregunta 8*

Análisis

Se puede visualizar que del 100% de la población encuestada el 33% contesto que siempre han existido los procedimientos financieros en la empresa y el 17% más consto que casi siempre, el 50% nunca ha escuchado acerca de los procedimientos financieros de la empresa.

9. ¿Usted está de acuerdo que en cada uno de los departamentos de la empresa UNIVISA S.A. se capacite al personal sobre el control interno?

Tabla 13 *Capacitación al personal de la empresa*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	67%
De acuerdo	2	33%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	**6**	**100%**

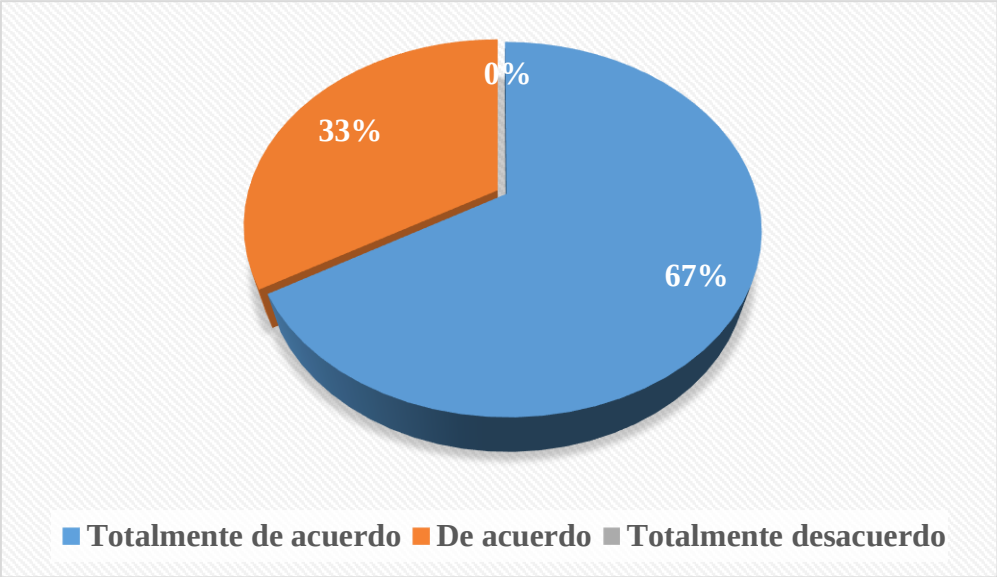


Figura 11 *Análisis de la pregunta 9*

Análisis

De los resultados obtenidos de los encuestados el 0% están en total desacuerdo, un 33% están de acuerdo y el 67% que es la mayoría, están totalmente de acuerdo que se debe realizar capacitaciones sobre el control interno en cada uno de los departamentos de la empresa UNIVISA S.A., para que los empleados tengan más conocimientos de los manuales de procedimientos sobre el control interno en la empresa.

10. ¿Considera usted que al aplicar un manual de control interno se convertirá en una herramienta efectiva y útil para el departamento de crédito y cobranza?

Tabla 14 *Herramienta efectiva y útil para el área de crédito y cobranza*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	17%
Total	**6**	**100%**

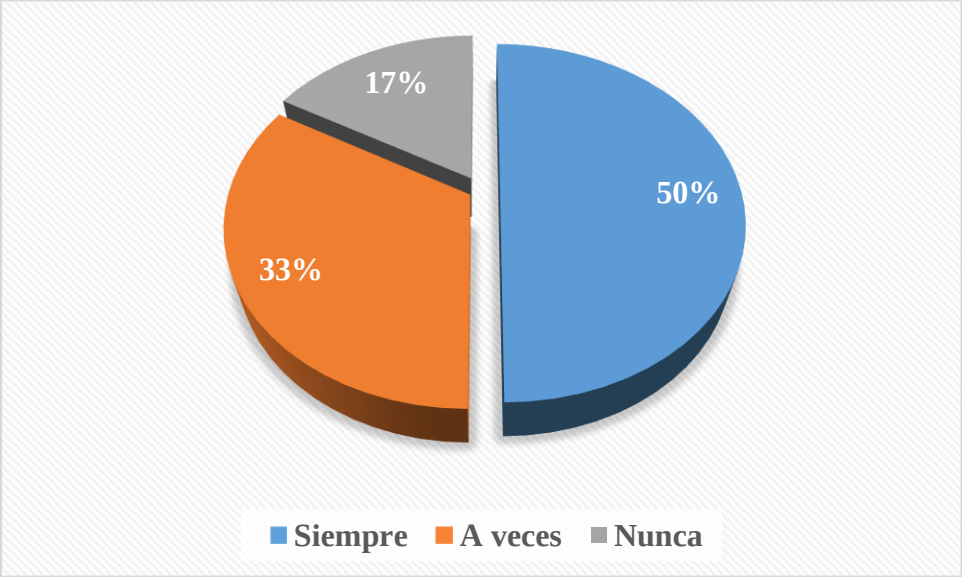


Figura 12 *Análisis de la pregunta 10*

Análisis

De la totalidad de los encuestados un 33% manifestó que a veces se considera aplicar un manual de control interno y el 50% respondió que siempre se debe aplicar un manual de control interno se convertirá en una herramienta efectiva y útil para el departamento de crédito y cobranza y el 17% respondió que nunca se debe aplicar el manual en la empresa.

Capitulo IV

La Propuesta

4.1. Título de la propuesta

Manual de procedimientos para mejorar la gestión de cobranzas y el control interno de las cuentas por cobrar.

Introducción

La propuesta para la empresa UNIVISA S.A es un Manual de procedimientos, que está enfocado a los problemas que tiene actualmente el departamento de créditos y cobranzas que es el retorno del efectivo en sus cuentas. Por lo tanto, a través del control interno se realizará la segregación de funciones correspondiente, en base al personal del departamento. El objetivo de este manual es que las actividades en el departamento de créditos y cobranzas mejore, y empezar a radicar los errores, mejorar la rentabilidad de la empresa. Luego de realizar las encuestas en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa Univisa S.A; el resultado obtenido mostró que el personal que labora en el departamento considera necesario un Manual de Procedimientos, que les permita desarrollar sus actividades mediante procedimientos eficientes y eficaces en el momento de otorgar créditos y también en la recuperación de la cartera, mediante una cobranza efectiva.

4.2. Antecedentes de la propuesta

El propósito de desarrollar un manual de procedimientos para el departamento de créditos y cobranzas, en la empresa UNIVISA S.A. es que asista como guía es sus funciones a desempeñar, a todo el personal de créditos y cobranzas y así mejorar la situación en la que se encuentran hoy en día. Como es de nuestro conocimiento el departamento de créditos y cobranzas, no tiene los lineamientos necesarios para ejercer un control adecuado en sus

activos financieros es decir sus cuentas por cobrar. Por lo tanto, es necesario implementar este manual de procedimientos para mejorar la gestión del mismo.

4.3.Objetivos de la propuesta

4.3.1. Objetivo General.

Adoptar un manual de procedimientos en el departamento de créditos y cobranzas, para que de esta manera mejore la gestión de cobranzas en la empresa, con la finalidad de que estos procedimientos resulten eficientes en el momento de otorgar créditos y también en la recuperación de la cartera, mediante una cobranza efectiva.

4.3.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar un manual de procedimiento para el control interno.
- Determinar los principales lineamientos del manual de procedimientos en dirección al departamento de cobranzas.
- Diseñar mediante flujos los procesos en el departamento de cobranzas permitiendo una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.

4.4.Justificación de la propuesta

La empresa UNIVISA S.A. refleja la necesidad de un manual de procedimientos para realizar de forma correcta, la gestión dentro del departamento de créditos y cobranzas. Actualmente en sus registros se ha dado a conocer que existen muchas cuentas por cobrar, esto se ha dado porque las personas cuando se acumulan algunos pagos ya prefieren no requerir del servicio y por eso quedan deudas pendientes por pagar por parte de los clientes y en su mayoría están en estado de morosidad. Por lo tanto, es necesario procedimientos para realizar un manual que permita un adecuado manejo de créditos y cobranzas permitiendo que se mejore la gestión en dicho departamento.

4.5.Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un documento en el cual realiza las siguientes actividades para establecer los conocimientos y experiencia de los métodos y recursos organizacionales que se realizan en los departamentos de la empresa para lograr un óptimo desempeño y eficacia.

4.6. Desarrollo del manual de procedimientos

Organigrama propuesto para el departamento de crédito y cobranza de la empresa UNIVISA S.A

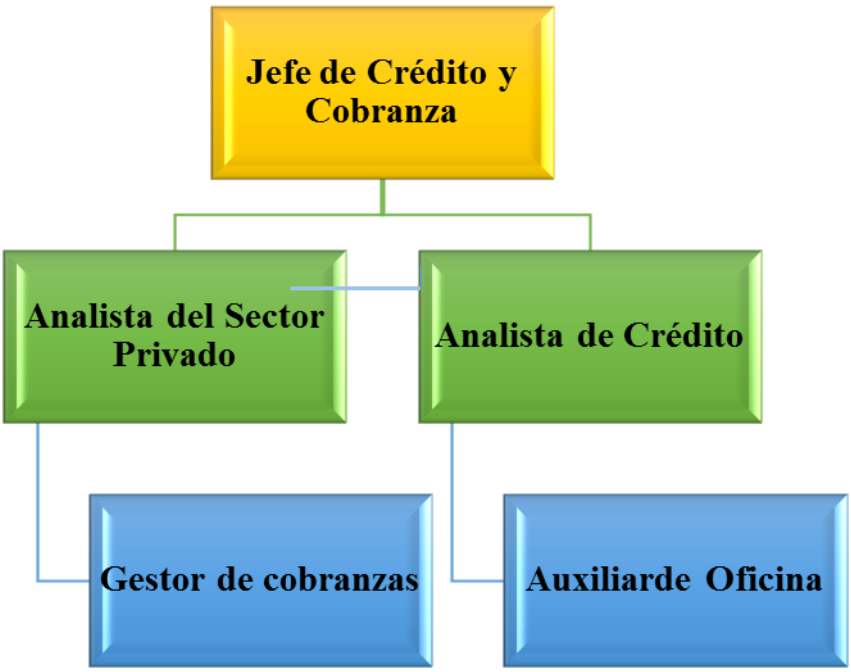


Figura 13 *Organigrama propuesto para el departamento de crédito y cobranza de la empresa UNIVISA S.A.*

La estructura orgánica propuesta para UNIVISA S.A, va acorde a las actividades, que debería realizar el departamento de créditos y cobranzas con una respectiva segregación de funciones, organizándolas y distribuyéndolas en base a las funciones que deben desempañar cada miembro del personal de dicho departamento. Por lo tanto, el organigrama está estructurado con niveles jerárquicos el cual se estructuró en base a las necesidades de la empresa, ya que la elaboración del manual es de suma importancia para la empresa.

4.6.1. Funciones del personal en el departamento de crédito y cobranza de UNIVISA S.A.

Jefe de Crédito y Cobranza

Es el responsable de controlar y coordinar todo lo relacionado al departamento de cobranzas con la finalidad de recaudar los valores adeudados por los clientes. Es también responsable de verificar las referencias de clientes para la aceptación del otorgamiento del crédito.

Funciones:

- Produce, procesa y analiza la información relativa a su departamento.
- Dirige a su personal, controla su desempeño y logro de los objetivos del área.
- Se comunica y relaciona con las metas de los otros departamentos para conseguir un mismo objetivo en la entidad.
- Realiza el cierre de las operaciones importantes con los clientes.
- Vigila que el proceso de cierre de mes se cumpla las normas de la alta gerencia.
- Aprobar los créditos que se conceden a los clientes, luego de verificar que la información presentada sea verídica y confiable.

Analista de crédito

Es el encargado de receptar y analizar todas las solicitudes de crédito que ingresan al departamento de crédito y cobranzas, que provienen de los otros departamentos comerciales de la empresa. A la vez este es responsable de la gestión de cobros mediante vía telefónica.

Funciones:

- Se encarga de proponer un límite al otorgar las líneas de crédito al cliente, con base a la evaluación de la información proporcionada por los mismos.
- Asiste al gerente en la elaboración de informes periódicos, ayuda en planeación y el logro de meta respecto a la cartera de clientes.
- Representa al gerente en la comunicación y relación con los departamentos afines y la conciliación de metas comunes.
- Revisar las solicitudes de créditos proporcionada por los vendedores y confirma que la documentación suministrada esté debidamente completa y firmada.
- Realizar las correspondientes investigaciones acerca del estado crediticio de los nuevos clientes que requieren de créditos.
- Informar a los departamentos de venta y representantes sobre las novedades crediticias que tienen los clientes (cupos de crédito aprobados, negados, cierre de crédito, requerimientos de información).
- Corroborar las referencias que presenta el cliente como son: personales, comerciales y bancarias de los clientes.

Analista de cobranza (sector privado)

Es quien revisa y verifica contra la cuenta clientes, y este a la vez genera órdenes de pago, conciliación de facturas, registro de los movimientos en el sistema de pagos y cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas. Además, ocasionalmente se comunicará con clientes.

Funciones:

- Está a cargo de la recuperación eficiente de la cartera del sector privado que le corresponda.
- Delinea rutas de cobranza para los gestores.
- Mantiene el contacto y estrecha comunicación con el cliente,
- Mantiene la comunicación y relación con el personal del propio departamento y de las áreas relacionadas.

Gestor de cobranza

Es la encargada de mantener el orden y la organización de la información de los clientes, el gestor de cobranzas debe conocer en profundidad los aspectos elementales de la empresa e informarle acerca del estado en que se encuentra el cliente y de su obligación pendiente que tiene y además ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda.

Funciones:

- Realiza los cobros en las instalaciones del cliente, revisa y corrige sus rutas de cobranza.
- Mantiene la comunicación directa con el cliente y le muestra alguna solución para que realice los pagos pendientes.
- Utiliza las diferentes vías de contacto, ya sea telefónico, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico con el cliente en estado de morosidad.
- Conoce la cuota de cobranza que debe alcanzar en el mes según lo establecido en la empresa.

Auxiliar de oficina

Realiza una variedad de transacciones administrativas y funciones de apoyo en el departamento de créditos y cobranzas, ya que contribuyen al buen funcionamiento y a la eficiencia de la unidad de trabajo de la empresa.

Funciones:

- Recibe facturas diarias con los documentos requeridos por cada cliente proveniente de áreas de almacenes por la entrega de cada mercancía.
- Completar la documentación necesaria para el trámite de cobro.
- Mantener los diferentes archivos al día.
- Ingresar al sistema los datos de los clientes contantemente y realizar actualizaciones de datos.

Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

Elaborado por:	Fecha de elaboración:
• **Lisbeth Salazar**	**02/08/2019**

1. **Objetivos:**

- Determinar el tiempo y cupo correspondiente de crédito otorgado a los clientes, de forma eficiente, así como el proceso de cobranza a los clientes que mantiene la empresa.
- Diseñar los debidos lineamientos para el otorgamiento de créditos a los clientes y a la vez realizar los respectivos cobros de los mismos.
- Realizar los procedimientos correspondientes de créditos y cobranzas mediante flujogramas.

2. **Alcance:**

El presente manual de procedimientos es para mejorar la gestión del departamento de créditos y las cobranzas, en el departamento de crédito y cobranzas de Univisa S.A el cual estará encargado de que la gestión de los procesos escritos en el manual se cumpla en su totalidad. Desde el momento en que el cliente realiza su solicitud de crédito hasta cuando se haga el respectivo cobro.

3. **Responsabilidades del Gerente General**

Las responsabilidades que tendrá el gerente de la empresa son:

- Supervisión y monitoreo de los procesos
- Control de los procedimientos a cumplir, con el jefe del departamento de créditos y

cobranzas

4. **Responsables del Departamento de Crédito y Cobranza**

- Gerente general
- Jefe de Crédito y Cobranzas

5. **Responsabilidad del departamento de créditos y cobranzas.**

Como responsable de la gestión que realice del departamento de créditos y cobranzas se nombra al Jefe del mismo, con la finalidad de que pueda llevar a cabo, la mejora en la gestión de créditos y cobranzas.

- Otorgamiento de créditos
- Informes a la gerencia
- Recuperación de la cartera
- Control de personal a su cargo
- Verificación de documentos
    - Facturas
    - Letra en cartera
    - Cheques sin fondo
    - Documentos en poder del gestor judicial

La implementación de este manual, en este proyecto tiene fases que poseen procedimientos a seguir, las cuales se deben desarrollar de acuerdo a sus actividades que

realice el departamento de créditos y cobranzas para alcanzar el objetivo de mejorar la gestión de cobranza.

6. Procedimientos de Crédito

El jefe del departamento de crédito y cobranza otorgará el crédito que considere adecuado para el cliente y se realizará la gestión de cobro correspondiente al mismo. También se tendrá en cuenta los documentos provistos por el cliente que hayan sido verificados para que sirvan como respaldo, a favor de Univisa S.a. Además, el cliente puede hacer depósitos en cuentas bancarias que le sugiera la entidad.

6.1. Ejecución para el procedimiento del Crédito

1. Recepta las solicitudes de crédito, el encargado del departamento de créditos y cobranzas, las cuales pueden ser vía correo electrónico y papeles en físico.

2. El jefe de crédito y cobranza le indica al cliente cuales son los directrices de la empresa y le indica los documentos que se requieren, para que su crédito sea aprobado.

3. . El analista de crédito verifica, analiza y procesa la información proporcionada por el cliente, que a su vez le envió el jefe del departamento de créditos y cobranzas.

6.2. Entrega de Documentación

Una vez que el cliente ha entregado los documentos requeridos por el jefe del departamento de crédito y cobranza, el analista de crédito se encarga de realizar las respectivas comprobaciones y análisis acerca del cliente y se comunica sobre los sucesos encontrados a su superior que es el jefe del departamento y este a la vez comunica al gerente general.

6.3.Aprobación del Crédito

Una vez que el analista de crédito haya hecho todas verificaciones correspondientes acerca del cliente, comunica lo encontrado acerca del cliente al jefe del departamento de crédito y cobranza, el cual realiza un informe que es presentado al gerente de la empresa el cual aprueba o deniega el crédito al cliente.

6.4. Flujograma de procesos de crédito

Es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza, informar sobre el efecto que tuvo antes del otorgamiento del crédito, el cual debe ser realizado de forma adecuada, para agilitar la venta de los servicios y brindar seguridad a la empresa. Se presenta a continuación un proceso básico para otorgar crédito a un cliente.

Procedimiento de otorgamiento de crédito:

1. El vendedor presenta al cliente los beneficios de tener el servicio
2. El cliente muestra interés por la propuesta del servicio que ofrecen y solicita crédito, luego el vendedor le explica los requisitos para que adjunte la información pertinente.
3. El cliente completa la solicitud de crédito y agrega la documentación que le solicitaron.
4. El cliente se encarga de entregar la documentación solicitada que es:

- Referencias comerciales
- Referencias bancarias

- Datos si es persona natural o jurídica.

5. El jefe del departamento de créditos y cobranzas es el responsable de receptar la documentación, y si la información se hallase incompleta se comunica al cliente para que proporcione la información faltante.

6. El jefe del departamento de crédito y cobranzas recepta la documentación completa procede a analizarla:

- Se analiza su historial de crédito
- Se verifica si el cliente genera confianza y obtiene buena imagen, mediante la comunicación directa con las referencias presentadas.
- Se analiza sus ingresos económicos, su capacidad de endeudamiento y capacidad de expansión.
- Se evalúa el nivel de solvencia del cliente para otorgarle el crédito correspondiente.

7. El analista de crédito evalúa el riesgo, si no hay completa seguridad con el cliente y se procede a:

a. Si el riesgo es alto se niega totalmente el crédito y se comunica al mismo tiempo al cliente.

b. Si el cliente está apto para otorgarle un crédito, se empieza con el proceso de asignarle un cupo, gestionar las formas de pago y el plazo correspondiente, los cuales le son informados al cliente formalmente.

Flujograma de Crédito

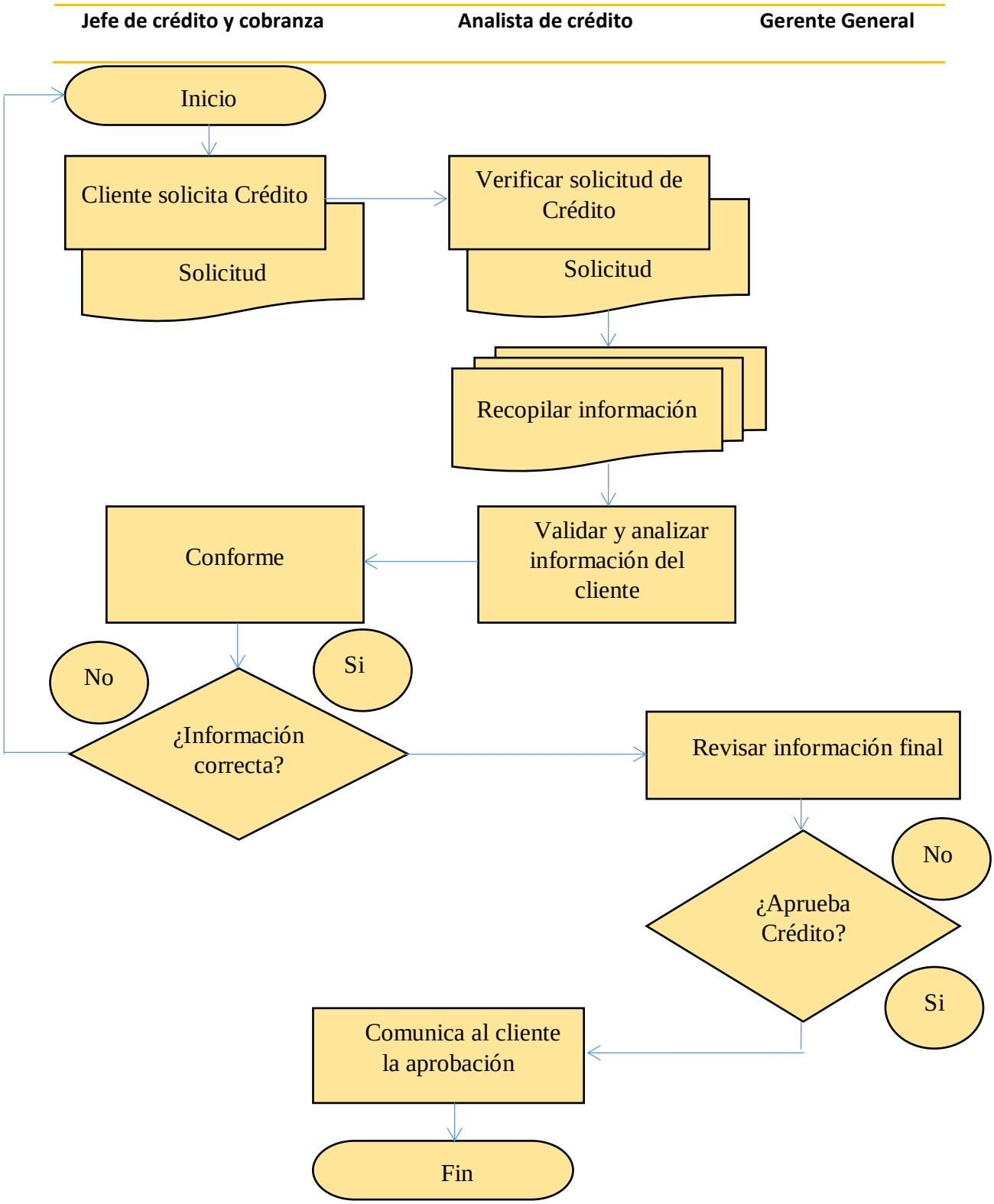


Figura 14 Proceso de Crédito

UNIVISA	Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	
Elaborado por:	**Jossely Toala**	**Fecha de elaboración:** **02/08/2019**

7. Procedimiento de Cobranza

La gestión de cobranza es realizada por el jefe del departamento de crédito y cobranza, validándose con los reportes hechos por el analista de Cobranza, el cual es realizado por cada Cliente de la empresa y que además detalla las cuentas por cobrar vencidas y las que están por vencer.

7.1. Ejecución del procedimiento de la cobranza

El jefe del departamento crédito y cobranza, es el responsable de que el proceso de cobranza se realice de la forma adecuada y tener a tiempo el retorno del efectivo, Por lo tanto, es indispensable que realice las siguientes acciones que son:

1. Revisar el reporte de cartera de clientes
2. Emitir semanalmente un reporte de los vencimientos de la cartera que mantiene la empresa.
3. El personal encargado del departamento de créditos y cobranzas, debe realizar el proceso de cobro mediante llamadas telefónicas, enviar mails y mensajes de texto, para confirmar los pagos adeudadas por el cliente.
4. Una vez realizado el pago por el cliente, este se registra automáticamente en el sistema, con la identificación del cliente y el servicio que la persona cancela.
5. El jefe del departamento de crédito y cobranza, es el responsable de verificar que recaudación de las cuentas por cobrar se estén llevando a cabo de forma eficiente.

6. Realizar un informe mensual con la cantidad que se llegó a recaudar, por la gestión de cobranzas a los clientes durante el presente periodo.

Flujograma de Cobranza

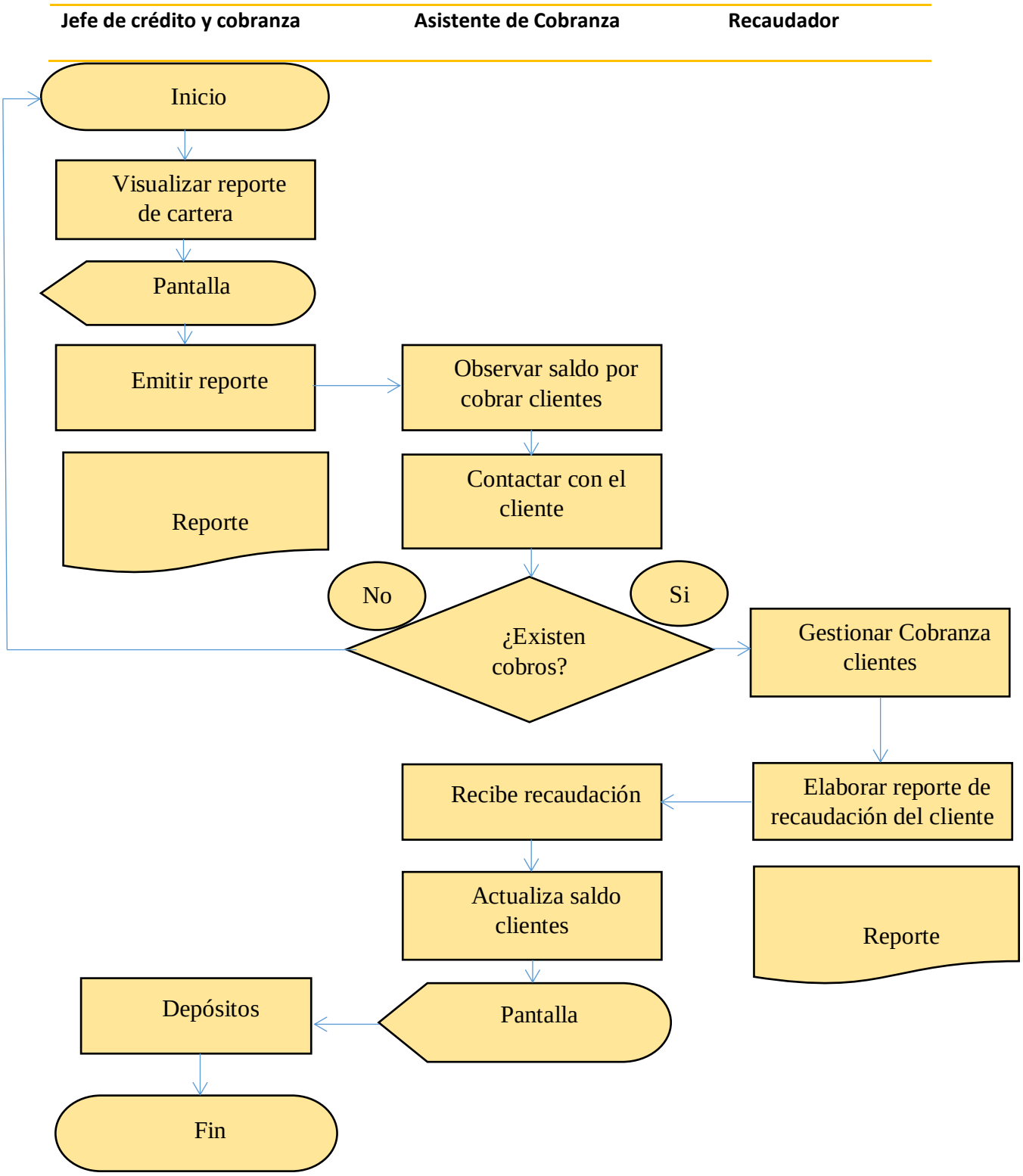


Figura 15 Proceso de Cobranza

Tabla 15Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera en $USD					
	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
ACTIVOS					
Activos corrientes					
Efectivo	$ 19.587,18	$ 21.965,54	$ 25.364,78	$ 50.456,18	$ 72.548,76
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	$ 487.511,82	$ 515.224,60	$ 550.761,23	$ 217.590,00	$ 95.538,00
Depósito de garantías	$ 30.000,00	$ 30.000,00	$ 85.000,00	$ 85.000,00	$ 85.000,00
Total de activo corriente	$ 537.099,00	$ 567.190,14	$ 661.126,01	$ 353.046,18	$ 253.086,76
Activos no corrientes	$ 16.000,00	$ 17.580,65	$ 17.580,65	$ 17.580,65	$ 17.580,65
De. Acumulada	$ 4.999,21	$ 15.236,58	$ 10.736,88	$ 29.838,33	$ 35.785,57
Total de activos no corrientes	$ 20.999,21	$ 32.817,23	$ 28.317,53	$ 47.418,98	$ 53.366,22
Total de activos	**$ 558.098,21**	**$ 600.007,37**	**$ 689.443,54**	**$ 400.465,16**	**$ 306.452,98**
PASIVOS					
Pasivo Corriente					
Prestamos	$ 308.956,00	$ 205.895,25	$ 185.287,89	$ 285.254,98	$ 218.265,13
Cuentas por pagar	$ 42.980,00	$ 125.120,00	$ 218.645,52	$ 13.548,00	$ 3.000,00
Obligaciones acumuladas	$ 48.928,00	$ 186.165,00	$ 196.254,00	$ 18.497,31	$ 3.943,45
Total de pasivo corriente	$ 400.864,00	$ 517.180,25	$ 600.187,41	$ 317.300,29	$ 225.208,58
DEUDA LP	$ 82.580,54	$ 26.692,00	$ 21.818,50	$ 14.007,29	-
Total pasivos	**$ 483.444,54**	**$ 543.872,25**	**$ 622.005,91**	**$ 331.307,58**	**$ 225.208,58**
Patrimonio					
Capital Social	$ 56.900,00	$ 50.000,00	$ 50.000,00	$ 50.000,00	$ 50.000,00
Utilidad del Ejercicio	$ 17.753,67	$ 2.678,25	$ 5.789,25	$ 6.478,99	$ 10.787,53
Utilidades Retenidas	-	$ 3.456,87	$ 11.648,38	$ 12.678,59	$ 20.456,87
Total Patrimonio	**$ 74.653,67**	**$ 56.135,12**	**$ 67.437,63**	**$ 69.157,58**	**$ 81.244,40**
Pasivo más Patrimonio	**$ 558.098,21**	**$ 600.007,37**	**$ 689.443,54**	**$ 400.465,16**	**$ 306.452,98**

4.6.2. Estado Financiero

El estado de situación financiera nos permite ver el informe interno que posee la empresa, en esta tabla mostramos el estado de situación financiera donde observamos cómo se cumplen los procesos contables dentro de cada uno de los departamentos tomado como principal el área de cobranzas y poder verificar que el total de activos y el total de pasivos concuerden, para así poder ver el problema que tiene la empresa y buscar la solución al presente proyecto , con el fin de permitir que la empresa cumpla todos los beneficios y derechos sociales. Como podemos observar a medida que pasa el tiempo en el estado de situación financiera propuesto, las cuentas por cobrar se disminuirán con el transcurso de los años si se utiliza el manual de procedimientos para gestionar de una mejor forma las cuentas por cobrar.

Análisis de los Estados financieros

Este análisis de los estados financieros que se han tomado en cuenta demuestran una de las principales fuentes de información lo cual nos ayudado a verificar el análisis de las principales fuentes para la evaluación de cómo está implementando los resultados en la empresa y verificar si la empresa tiene una buena liquidez en los departamentos y que a su vez cuente con un control administrativo y operativo para poder evaluar con precisión del presente funcionamiento que tiene la empresa, estableciendo los informes necesarios con las diversas funciones que se dan en los diferentes departamento de la empresa. Una vez de haber analizado los estados presupuestados, el Gerente de la empresa analiza las medidas que se dan en el departamento y según el resultado se ajustan las medidas necesarias para lograr los objetivos financieros y que la empresa tenga un buen manejo con las cuentas y no se desnivele por cuenta alguna. La empresa tiene un nivel proyectado en las cuentas por cobrar con el estado de posición financiera presupuestado ya que da a notar demasiado alto en un cambio a la política de crédito o cobranza para así poder evitar este resultado.

Conclusiones

Una vez de haber investigado y estudiado teorías relacionadas al control interno y haber realizado un análisis de las encuestas a cada uno de los trabajadores que realizan sus labores en el departamento de créditos y cobranza de la empresa UNIVISA S.A., se determinó lo siguiente:

La empresa UNIVISA S.A. tiene una mala gestión en el departamento de créditos y cobranza, es decir que no se está retornando el efectivo y queda muchos registros de valores por cobrar y los clientes ya no requieren del servicio por los valores adeudados, por lo tanto, bajo el conocimiento de esta mala gestión hemos decidido mejorarla de la siguiente manera.

Por ende, en este proyecto el manual de procedimientos para el control interno dentro del departamento de crédito y cobranza será como herramienta útil para mejorar la situación de la empresa Univisa S.A, de tal manera se lleve a cabo la gestión de cobranzas para que mejore su área mediante la utilización de un manual de funciones para tener una mejor calidad de recaudación de valores.

Recomendaciones

En este proyecto para que mejore el departamento de crédito y cobranzas se recomienda lo siguiente:

- Capacitar a los empleados antiguos y nuevos de diferentes áreas, dándoles una pequeña charla sobre el conocimiento de la importancia que tienen los manuales de procedimientos en la empresa.

- Revisar y analizar el organigrama de la empresa propuesto, para que la segregación de funciones este bien definida y se pueda establecer las actividades necesarias para el mejoramiento del departamento de crédito y cobranza.

- Que la empresa lleve a cabo los procesos de los manuales del control interno para los activos financieros y a su vez detallar los resultados en la propuesta de este presente proyecto para analizar y realizar de manera adecuada para los colaboradores del área de crédito y cobranza.

Bibliografía

LORTI. (29 de Abril de 2016). Obtenido de file:///C:/Users/LISBETH%20SALAZAR/Desktop/Nueva%20carpeta/160429%20LORTI.pdf

Grandes PYMES. (2019). Obtenido de https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/

Alvarado, V. (5 de Mayo de 2011). *blogspot.com*. Obtenido de http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html

Antonio Manzanera Escribano. (2013). *Finanzas para emprendedores.* Bógota.

B., Samuel Alberto Mantilla. (febrero de 2018). *Auditoria del control interno.* Bogota: ECOE EDICIONES.

C.R.C. Pedro Yarasca R. (2007). *Auditoria Fundamentos enfoque moderno.* Bogota.

Chiavenato, I. (2005). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion* (Septima Edicion ed.). McGraw-Hill Interamericana.

correa, V. (2017). Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf

David C. (18 de febreo de 2017). Obtenido de https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/

Diaz, H. (2011). *Contabilidad General.* Colombia: PEARSON EDUCACION.

Dr. C. José C. del Toro Ríos; MS. Antonio Fonteboa Vizcaino; Dra. C. Elvira Armada Vizcaíno. (2005). *Control Interno programa de preparacion economica para cuadros.* Centro de Estudios Financieros y de Seguros (CECOFIS).

Duhalt, M. (1967). *El manual como herramienta de comunicacion.* Mexico: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.

Emprendepyme. (2016). *emprendepyme.net*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/gestion-de-cobros.html

Flores, G. (24 de Junio de 2014). *deho.mx*. Obtenido de http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/

Franklin, E. (2017). *Organizacion de Empresas.* Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Gonzalez , J. (30 de Mayo de 2018). *zonaeconomica.com.* Obtenido de https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar

Hernandez Samoieri, R. (2010). *Metodoliga de la Investigacion* (Quinta edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Jaime E. Vizcarra M. (2010). *Auditoria Financiera.* Lima.

Josar, C. (2015). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.* Obtenido de https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulosespecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf

Jose Alvarado Mairena. (2012). *Manual de contabilidad Gubernamental.* Lima.

Julio Carreño. (2006). *Fundamentos de Marketing.* Lima.

López Adriam. (25 de Enero de 2004). Obtenido de https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/

LORTI. (28 de DICIEMBRE de 2015). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de file:///C:/Users/LISBETH%20SALAZAR/Downloads/20151228%20LRTI.pdf

LORTI. (29 de DICIEMBRE de 2017). Obtenido de file:///C:/Users/LISBETH%20SALAZAR/Documents/PROCU_LRTI.pdf

Manssur Villagran , S. (17 de Enero de 2017). *Superintendencia de Compañias ,Valores y Seguros*. Obtenido de https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/b024f119-47d3-4b55-b3e8-055127b6a062/RESOLUCI%C3%93N+NO++SCVS+DSC+17+001.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b024f119-47d3-4b55-b3e8-055127b6a062

Marco A. Argandoña. (2012). *Control Interno y administracion de riesgo en la gestion publica.* McGraw-Hill Interamericana.

Martinez, S. (28 de 09 de 2007). *Grupo Emergente de Investigación Oaxaca*. Obtenido de Grupo Emergente de Investigación Oaxaca: http://geiuma-oax.net/invdoc/importanciaydef.htm

Michael R. Czinkota; Masaaki Kotabe. (2005). *Administracion de Mercadotecnia.* S.A. EDICIONES PARANINFO.

Moncayo, C. (26 de Julio de 2016). *www.incp.org.co*. Obtenido de https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/

Mora, A. (2008). *Economia y empresa.* Madrid: Ecobook.

MOREJON, I. C. (Julio de 2017). *google academico.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22699/1/An%C3%A1lisis%20del%20con

trol%20interno%20de%20cuentass%20por%20cobrar%20de%20clientes%20de%20nimri%20s.a..pdf

Muñiz & Mora. (2017). *google.academico.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf

NARVAEZ, M. &. (2017). *google academico*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37490/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos%20para%20mejorar%20los%20procesos%20en%20Gevilfra%20S.A..pdf

NIA 37. (Noviembre de 2008). Obtenido de http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIC/nic/NIC37.pdf

NIA-ES-265. (15 de OCTUBRE de 2013). *NIA.* Obtenido de http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20265%20p%20def.pdf

NIC. (05 de JULIO de 2017). *NIC.* Obtenido de http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/nic.htm

NIC 32. (Diciembre de 2003). *Normas Internacionales de la Contabilidad*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/nor_internac/ES_GVT_IAS32_2013.pdf

Oswaldo Fonseca Luna. (2013). *Sistema de Control Interno para la Organizaciones.* Bogota.

PUMAGUALLI. (2017). *google academico*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37502/1/Tesis%20Final%20Figueroa%20y%20Carrasco.pdf

Rawes, E. (01 de Febrero de 2018). *cuidatudinero.com*. Obtenido de https://www.cuidatudinero.com/13095557/que-es-una-cuenta-incobrable

Rodriguez, D. (30 de septiembre de 2015). *Contabilidad.com.DO*. Obtenido de https://contabilidad.com.do/normas-internacionales-de-contabilidad-nic/

ROMAN, C. R. (2012). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA.* MEXICO: RED TERCER MILENIO.

Samuel A. Mantilla. (2008). *Control Interno Informe COSO.* Bogota.

Samuel Alberto Mantilla B. (2016). *Auditoria del control interno* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: ECOE.

Soriano, C. M. (2010). En *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD Y FINANZAS.* BARCELONA, 2010.

SUPERCIA. (20 de MAYO de 2014). *LEY DE COMPAÑIAS.* Obtenido de https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318

UNIVISA S.A. (02 de FEBRERO de 2019). Obtenido de http://www.univisa.com.ec:8080/Web-Portal-Univisa/

Velarde Correa, K. (2017). *google academico.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MA

NUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf

Vergara, M. E. (JULIO de 2017). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

APÉNDICE

Anexo 1 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MAYO 2019				JUNIO 2019				JULIO 2019					METAS
	26	27	28	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	
Constitución del Equipo de Trabajo de la actividad programada al departamento de créditos y cobranzas														Equipo de dos estudiantes
Ubicación y delimitación de áreas del departamento de créditos y cobranzas														Área establecida
Recopilación de información														Documentación sustentadora
Procesamiento de información														Ordenamiento de datos
Análisis de la Información														Análisis de los procedimientos de control utilizados por la empresa
Propuesta del manual de funciones para mejorar las cobranzas														Consolidación de información

Anexo 2 permiso de la empresa UNIVISA S.A.

UNIVISA

Guayaquil: Cdla. Kennedy Norte, Av. Miguel H. Alcivar MZ. 137 solar 1 y Av. José Santiago Castillo. **Quito:** Av. Atahualpa Oe-248 y Hernando de la Cruz. **Manta:** Flavio Reyes No. 208 y Av. 14. **Portoviejo:** Avenida del Ejército y América. **Milagro:** Juan Montalvo entre 12 de Febrero y Eloy Alfaro. **Cuenca:** 10 de Agosto 845 y Roberto Crespo. **Teléfono:** 37 31 360
www.univisa.com.ec

Guayaquil, 1 de febrero de 2019

Ingeniero
Aníbal Quintanilla Gavilánez
Director de la Carrera de la Escuela de Contaduría Pública Autorizada
Universidad de Guayaquil
Ciudad

De mi consideración:

Yo, JAVIER FRANCISCO SANTELLI DE LUCA con C.I. 0908979685 en mi calidad de Gerente General de la empresa ECUNIVI S.A., dejo por escrito la autorización para que las alumnas: **Jossely Anabel Toala Lucas** con C.I. **Nº. 0951678945**, y **Lisbeth Griselda Salazar Peralta** con C.I. Nº. **0950694653**, puedan realizar su trabajo de Titulación, haciendo uso del nombre de la empresa, y así poder contribuir a la obtención del título **Contador Público Autorizado**.

Atentamente,

Javier Santelli
Gerente General
C.I. 0908979685

JS/gcv

Anexo 3 cuestionarios de preguntas

Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela de Contaduría Pública Autorizada

Formato de encuesta sobre el manual de procedimientos para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa UNIVISA S.A.

1. **¿Cuenta la empresa con un manual de procedimiento que regulen los procesos en cada uno de los departamentos?**
   - **Definitivamente si**
   - **Definitivamente no**
   - **No sé**
2. **¿Conoce usted los procesos de crédito y cobranza de la empresa UNIVISA S.A.?**
   - **Si**
   - **No**
3. **¿Considera necesario diseñar un manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A.?**
   - **Probablemente si**
   - **Probablemente no**
   - **No sé**
4. **Considera usted que, con la implementación de un manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar, la empresa UNIVISA S.A. obtendrá beneficios en el futuro.**
   - **Tal vez si**

- **Tal vez no**
- **No sé**

5. **¿Conoce usted las funciones a realizar en el área a la que ha sido asignado dentro de la empresa UNIVISA S.A.?**
   - **Si**
   - **No**
   - **Desconoce**
6. **¿Conoce usted los objetivos del departamento de créditos y cobranzas de la empresa UNIVISA S.A.?**
   - **Si**
   - **No**
   - **No sé**
7. **¿Considera usted que al momento de realizar periódicamente controles internos en el departamento de crédito y cobranza se reducirán los errores?**
   - **De acuerdo**
   - **Neutral**
   - **Desacuerdo**
8. **¿Considera usted que al no aplicar un manual de procedimiento para el control interno disminuya la utilidad de los resultados anuales de la empresa UNIVISA S.A.?**
   - **Siempre**
   - **Casi siempre**
   - **Nunca**
9. **¿Usted está de acuerdo que en cada uno de los departamentos de la empresa**

UNIVISA S.A. se capacite al personal sobre el control interno?

- **Totalmente de acuerdo**
- **De acuerdo**
- **Totalmente desacuerdo**

10. ¿Considera usted que al aplicar un manual de control interno se convertirá en una herramienta efectiva y útil para el departamento de crédito y cobranza?

- **Siempre**
- **A veces**
- **Nunca**

Anexo 4 cuestionarios de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			**PT:**		**D**
			HECHO POR:		**J-TL**
			REVISADO POR		**L-SP**
			FECHA		22/02/2018
CUESTIONARIO	**SI**	**NO**	**N/A**	**Elaborado**	**Observaciones**
¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo, cobro, registros y controles?		X			
¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?		X			
¿Existen controles que garantice la recuperación de cuentas por cobrar?		X			
¿Los bonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados previamente por funcionario competente?			X		
¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a funcionario competente y está debidamente controlada?		X			
¿Las cuentas por cobrar son valores legítimos de la empresa?	X				
¿Se ha determinado la provisión razonable de las cuentas incobrables?		X			
¿Se han clasificado y presentado adecuadamente las cuentas por cobrar distinguidas por su concepto y tiempo de vigencia?	X				
Responsable del área:_____	**Firma:_____**				
Auditor:_____	**Firma: _____** **Fecha:_____**				