



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA
EL AREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COMPAÑÍA
CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. "CORDIALSA"
PARA EL PERIODO FISCAL AÑO 2017.**

Autora:

Ericka Estefanía Jara Chalen

Tutor:

Mg. Adolfo Carreño Castro

Guayaquil – Ecuador

2017

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado especialmente a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres, a mis hermanos y a mi novio ya que siempre han estado a mi lado dándome su apoyo y sus consejos que fueron de gran utilidad hacia mí para que yo sea una mejor persona, a mis hermanos por sus palabras y compañía, a mi sobrino Neymar, aunque no esté a mi lado él es un pilar muy importante en mi vida.

Le agradezco a mi institución y a mis maestros que tenido durante mis años de estudios primarios, secundarios y tecnológicos quienes compartieron sus conocimientos y enseñanzas que aplico hoy en mi vida profesional.

Ericka Estefanía Jara Chalen

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias Dios, por su guía y compañía constante y sus bendiciones que jamás podré pagar.

A mis padres, hermanos, tíos y a mi novio por su apoyo incondicional, a mis amigas, compañeras de estudio, quienes formaron parte de mi vida profesional en este trayecto, a quienes les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y sobre todo compañía en los momentos más duros y difíciles

Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, también a mi Asesor de tesis el Ing. Adolfo Carreño por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, a la vez haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Ericka Estefanía Jara Chalen



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema “**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COMPAÑÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A “CORDIALSA”. PARA EL PERIODO FISCAL AÑO 2017**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de la investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir a mejorar el control interno de los créditos y cobranzas para incrementar la recaudación en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. “CORDIALSA”?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Ericka Estefanía Jara Chalen**

Tutor: **Mg. Adolfo Carrera Castro**

CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION

Yo, Ericka Estefanía Jara Chalen en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un procedimiento de control interno para el área de créditos y cobranza en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA" periodo fiscal año 2017, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Ericka Estefanía Jara Chalen
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

**Tema: PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO
PARA EL AREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COMPAÑÍA
CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTO S.A. "CORDIALSA" PARA
EL PERIODO FISCAL AÑO 2017**

Autora: Ericka Estefanía Jara Chalen

Tutor: Mg. Adolfo Carreño Castro

Resumen

El presente trabajo con el tema "Propuesta de un procedimiento de control interno para el área de créditos y cobranzas" en la compañía Corporación distribuidora de alimentos S.A. "CORDIALSA" para la fase fiscal año 2017 la cual tuvo como finalidad elaborar operaciones de control interno en el área de créditos y recaudaciones con la visión de mejorar la situación existente de la misma, para esto se investigó referentes teóricos de control interno y tesorería, y se determinó la situación actual de control interno donde los principales problemas se enfoca al desconocimiento por parte del personal que labora dentro de la compañía sobre control interno, además se otorgaba créditos los cuales no tenían documentación, en los archivos no existe respaldo de las facturas que justifique las operaciones de créditos y cobranzas, lo cual fue posible investigar a través de la técnica de recolección de datos y el instrumento análisis documental, tomando los referentes de la investigación descriptiva y explicativa en todo el trabajo. La conclusión más importante es la propuesta que se hace para controlar el área de créditos y cobranzas bajo la metodología de procedimiento de control interno aplicado específicamente a esta área, lo cual fue favorable para el mejoramiento continuo y la toma de decisiones.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

**Tema: PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO
PARA EL AREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COMPAÑÍA
CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTO S.A. "CORDIALSA" PARA
EL PERIODO FISCAL AÑO 2017**

Autora: Ericka Estefanía Jara Chalen

Tutora: .Mg. Adolfo Carreño Castro

Abstract

The present work with the theme "Proposal of an internal control for the area of credits and collections" in the company Corporation distributor food S.A. "CORDIALSA" for the fiscal period of 2017 had the purpose of an internal control procedure in the area of credits and collections with a view to improving the real situation of the same, is investigated on theoretical references of internal control and treasury, the real situation of internal control is diagnosed where the main problems is focused on the lack of knowledge on the part of the personnel who works inside the company on internal control, in addition to the guarantee that the elements that are not in the same, in the files there is no support of the invoices that justify the operations of credits and collections, which is possible through data collection instrument documentary analysis, taking the referents of research descriptive ion and explain active in all work. The most important conclusion is that the proposal was made to control the area of credits and collections under the methodology of internal control procedure, specifically this area, which was favorable for continuous improvement and decision making.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
1. EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Ubicación del problema en contexto	1
1.1.2 Situación de conflicto	2
1.1.3 Delimitación del problema	3
1.1.4 Formulación del problema.....	4
1.1.5 Evaluación del problema.....	4
1.1.6 Objetivos de la investigación.....	5
Objetivo general.	5
Objetivos específicos.....	5
1.1.7 Justificación de la investigación	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA	8
2.1.1 Antecedentes históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes referenciales.	14
2.2 Fundamentación legal.....	19
2.3 Variables de Investigación	21
Variable Independiente.....	21
Variable Dependiente	21
2.4 Definiciones conceptuales.	21
CAPITULO III.....	28
3. METODOLOGIA.....	28
3.1. Presentación de la empresa	28
3.2. Diseño de investigación	33
3.2.1. Tipo de investigación	33
3.2.1.1. Investigación cualitativa.....	33

3.2.1.2. Investigación cuantitativa.....	33
3.2.1.3. Investigación descriptiva.....	33
3.2.1.4. Investigación explicativa.....	34
3.3. Procedimientos o pasos que seguir en la investigación.....	34
3.4. Técnicas de investigación.....	36
3.4.1. Recolección de datos.....	36
3.4.1.1. Análisis documental:.....	37
4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	39
4.2. Plan de mejora.....	45
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
Bibliografía.....	49
ANEXO 1.....	57
ANEXO 2.....	58
ANEXO 3COMPañÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. CORDIALSA.....	59
ANEXO 4.....	60
Recursos de Materiales.....	61
Cronograma.....	62

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 factura.....	41
Figura 2 antigüedad.....	41

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Ejemplos.....	13
Tabla 2 Responsable.....	43
Tabla 3 Bienes.....	61
Tabla 4 Servicios.....	61

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Ubicación del problema en contexto

A nivel mundial se ha manifestado la necesidad de valorar el control interno para implementar políticas y procesos que direccionen y controlen las actividades operativas, las cuales se ven reflejados en procedimientos que facilitan a las organizaciones y optimizar los recursos.

El ámbito de los negocios a nivel mundial actualmente ha descubierto la necesidad de evaluar el control interno para implementar políticas y procesos que direccionen y controlen las actividades operativas, las cuales se ven reflejados en manuales de procedimientos que facilitan a las organizaciones establecer un sistema de trabajo y optimizar los recursos como la tecnología y el talento humano para llegar a un mejor resultado que consolide su liderazgo y su posición competitiva.

Las pequeñas y medianas empresas en la actualidad son pocas las que cuentan con el control interno apropiado en el departamento de créditos y cobranzas debido a que la mayor parte de empresas son ecuatorianas o son familiares, estas necesitan una distribución adecuada, asimismo carece de procedimientos y controles que sean conocidos por todos los integrantes de la compañía.

Es esencial poseer un excelente control interno en las empresas ya que da oportunidad de conseguir procedimientos altamente coordinados de acuerdo con las necesidades del negocio, diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonabilidad y confiabilidad de la información

contable en la cual se deben adaptar a las leyes y regular la aplicación de cada área.

Créditos y cobranzas, hoy en día se han convertido parte vital en funcionamiento de las organizaciones, se considera una herramienta financiera para mantener la liquidez ya que es una alternativa adecuada para incrementar las ventas, por lo que es fundamental señalar que deba existir una eficiente y eficaz recaudación de cartera.

Las relaciones comerciales entre cliente y la empresa se ven en problemas, casi siempre por errores que son causados por la carencia de ordenamientos de control interno o su mala realización. De esta manera vemos que los contextos problemáticos presentados en la empresa ya mencionada, para su debida optimización se requiere perpetrar ordenamientos de control interno en el departamento de créditos y cobranzas para incrementar la recaudación la cual permita realizar complacidamente las operaciones en la compañía.

Se puede señalar que con el fin de evaluar e identificar las principales debilidades que presenta la empresa Corporación Distribuidora de Alimentos S.A “CORDIALSA”, exige al departamento del crédito y cobranza a mejorar su trabajo y las relaciones comerciales entre los clientes y la empresa, se ven afectadas debido a errores originados en los procesos administrativos y contables que son ocasionados por la falta de procedimientos de control interno, por su mala ejecución o a su vez por la desactualización de los mismos los cuales producen el crecimiento del negocio continuamente.

1.1.2 Situación de conflicto

La cartera de la empresa Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. “CORDIALSA” ha venido incrementándose en los últimos años, con montos de difícil recaudación lo que ha obligado a los directivos a iniciar acciones civiles y penales para su respectivo cobro. Un análisis en el departamento contable y de ventas permitió identificar como las

principales deficiencias que acarrearán la situación antes mencionada las siguientes:

- Existe un bajo giro en las cuentas por cobrar, exponiendo el aumento de los vencimientos de las cuentas por cobrar, y por ende una demora en la redención de cartera.
- No existe antecedentes crediticios de los clientes, asimismo no se tiene un referencial de los pagos de los mismos.
- Altos volúmenes de cuentas por cobrar en poca cantidad de clientes, al efectuarse la concesión de créditos en fundamentos de amistades y no coexistir delimitaciones de valores para el consentimiento de créditos.
- Se clasifican los clientes erróneamente, sin soporte legal, financiero y documental, al no aplicarse procedimientos
- El personal del área de crédito y cobranza no están aplicando los procedimientos y políticas para el otorgamiento de créditos.

Ante la situación expuesta se incrementa la dificultad del pago de las obligaciones de la empresa con terceros, y las operaciones cotidianas de la misma.

Ante el contexto inicialmente descrito se deben tomar medidas en post de contrarrestar dichas debilidades buscando disminuir las pérdidas económicas además de los efectos negativos en la imagen de la compañía.

1.1.3 Delimitación del problema.

Campo: Contabilidad Financiera.

Área: Créditos y Cobranzas.

Aspecto: Procedimientos, control Interno, recaudación.

Provincia: Guayas.

Cantón: Guayaquil.

Año: 2017

1.1.4 Formulación del problema.

¿Cómo contribuir a optimar el control interno de los créditos y cobranzas para incrementar la recaudación en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. “CORDIALSA”?

1.1.5 Variables de investigación.

Variable Independiente: Procedimiento de control interno.

Variable Dependiente: Incrementar la recaudación.

1.1.5 Evaluación del problema

Se deriva de los siguientes aspectos:

Delimitado: El problema se desarrolla en la empresa Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. “CORDIALSA” de la ciudad de Guayaquil donde se ha detectado dentro de la organización la falta de conocimiento al personal en el área de créditos y cobranzas al no aplicar procedimientos y control interno mediante el cual causa inconvenientes en la administración para controlar los estudios comparativos de los últimos años.

Claro: Ya una vez determinado el origen del problema la cual debe ser fácil de comprender y entendible; así poder aplicar soluciones adecuadas y concretas, en las cuales mediante los controles internos se pueda conocer los costos reales y verificar la gestión directa del departamento de créditos y cobranzas y que beneficios se obtiene de su gestión.

Relevante: Los resultados beneficiarán directamente a la gerencia de la compañía, así como los trabajadores del departamento contable e indirectamente se verán beneficiados el resto de los trabajadores de la

compañía, los cuales los permitirán buscar formas de mejorar su rendimiento y obtener logros significativos en su gestión de cobranza

Factible: Posible de llevarse a cabo el proyecto la cual se espera que los resultados sean exitosos, los cuales ayudaran a la empresa a llegar a satisfacer el área de cobranzas con la forma de laborar de sus empleados logrando resultados óptimos y eficaces.

Concreto: De forma clara y eficiente de que tal manera se pueda aplicar una forma de mantener el control interno en el área de créditos y cobranzas que contribuya a un mejor manejo de las cuentas que participan en dichos procesos de la compañía, en los cuales mediante los estados financieros y en opiniones de registros y actividades muestren los resultados deseados.

Original: Orientar al personal a una mejor ejecución de control interno en el departamento de créditos y cobranzas para establecer procedimientos la cual ayude a los procesos operativos mostrando un real flujo efectivo dentro de la compañía. En los cual se incentivará a capacitaciones constantes a los empleados para que se actualicen en el tema y puedan desenvolverse de la mejor manera.

1.1.6 Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Elaborar un procedimiento de control interno en el área de créditos y cobranzas para incrementar la recaudación en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA".

Objetivos específicos.

Para lograr un mejor cumplimiento del objetivo general el mismo es desglosado en los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Establecer los referentes teóricos asociados a la inspección interna y el área de recaudo que consientan diseñar un procedimiento de control interno.
- ✓ Diagnosticar el contexto actual del control interno en el departamento de créditos y cobranzas en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA"
- ✓ Plantear un procedimiento de control interno en el departamento de créditos y cobranzas en la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA".

1.1.7 Justificación de la investigación

Al no contar con un correcto análisis, la situación de la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA" puede contraer consecuencias negativas para su economía, causadas por un inapropiado manejo de recursos. El desarrollo de procedimientos de control interno en créditos y cobranzas contribuirá al manejo de las operaciones contables mostrando mayor claridad en sus estados de cuenta y favoreciendo al control en los momentos correctos permitirá alcanzar el principal objetivo que es maximizar las utilidades además de contrarrestar los altos valores en cuentas por cobrar y la baja rotación de las mismas. De la presente investigación se deduce los siguientes puntos:

Conveniencia: Se justifica la presente investigación, ya que esta es conveniente para la empresa debido a que se debe implementar estrategias que estén dirigidas a optimizar las operaciones de control interno con la intención de que cada departamento operativo asuma compromisos y operen como entes de intervención, concretamente en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

Relevancia social: Este contribuirá a la sociedad en la aplicación de los direcciones teóricas que se operan en cuanto al perfeccionamiento de las funciones concernientes con la gestión de cobranzas. Los resultados

favorecerán a la gerencia de la compañía Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA", asimismo, a los colaboradores del área contable e indirectamente serán beneficiados el resto de los empleados de la sociedad.

Implicaciones prácticas: A nivel práctico este trabajo de investigación propone evaluar el control interno para identificar los procesos que no han sido ejecutados eficientemente y que han generado errores en la recaudación del área de crédito y cobranzas de "CORDIALSA" ya que no solo se perturba la liquidez de la compañía, sino también la desconfianza de la información financiera exteriorizada y crea un aumento en el monto de las cuentas perdidas que consecutivamente deben ser asumida por la empresa.

Valor teórico: El actual estudio permitirá a especialistas y académicos contar con una investigación que contribuya a la formación de conceptos, que puedan ser de provecho a otras empresas que se encuentren en la misma condición.

Utilidad metodológica: Este estudio cuenta con la estructura metodológica necesaria para llevar a cabo la investigación, teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo, en el entorno del control interno contable, mediante la aplicación de técnicas como análisis documental.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes históricos.

En épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control que de tal manera surgieron números con la necesidad de controlar sus bienes. El control interno contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de métodos, procedimientos y organización que asegure la integridad de la información.

En 1930, George E. Bennet, logra precisar que el control interno se debe a un sistema de demostración interno que se limita a la coordinación en un sistema de contabilidad y de los ordenamientos de oficinas, de tal manera que el trabajo de cada empleado lleve a cabo sus labores alineadamente de forma independientes. Posteriormente en el año En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) (Ballesteros, 2013, pág. 2).

El control interno también se conoce como ese plan que contiene pasos, procesos, métodos y estrategias enfocadas a garantizar que puedan ser alcanzados los objetivos de la empresa. Entre los cuales el autor León (2017, pág. 15) explica:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.

- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los colaboradores de la organización, así también las políticas y objetivos de esta.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos

Finalmente en el año 1992, en el Informe del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), queda expresado que el Control Interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y acatamiento de políticas, leyes y normas.” (Herrera, 2014, pág. 2)

Es significativo indicar que el control interno es ineludible e preciso dentro para la organización financiera de la empresa ya que a través de esta valiosa herramienta se ejecuta, informa, y son supervisadas todas las operaciones que la empresa realice con el fin de que estas sean llevadas a cabo de manera eficiente, eficaz, y conforme a lo establecido en la ley.

Control

(Cepeda, 2012) Que: *“El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados esperados”* (pág. 35). Lo cual significa que es de vital importancia para las empresas mantener un adecuado control interno que le permita supervisar las diferentes actividades, funciones y procesos que se realizan internamente, con el fin

de avalar el desempeño de los ordenamientos, políticas y lineamientos determinados en los manuales preparados por la administración.

Control Interno

El Control Interno es un proceso que es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una compañía, diseñado con el objetivo de suministrar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de objetivos concernientes a las operaciones, a la información y el desempeño (COSO, 2013).

Peña (2006) manifiesta que el Control Interno nace y crece en el entorno de la organización misma y que ésta debe poseer métodos, procedimientos y sistemas que proporcionen los medios necesarios para su correcto funcionamiento de tipo humano, material, tecnológico e ideológico para que se realice de forma consistente e idónea.

De lo expresado en los párrafos precedentes se desprende que dentro de una empresa el control interno genera un valor agregado ya que ayuda al correcto desarrollo y funcionamiento de aspectos como: cumplimiento de objetivos de rentabilidad, rendimiento, previene pérdida de recursos, es de gran apoyo para obtener información confiable y oportuna, contribuye a evitar que en el camino se presenten peligros o riesgos, y ayuda también a reforzar la confianza en el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Whittington (2005) se refiere al Control Interno como una herramienta para prevenir y combatir el fraude empresarial como primer factor, aunque puede ser extendido al resto de las áreas de la organización, dicho concepto nos hace referencia a la retribución y la inspección de los recursos empresariales ya sean bancarios, materiales y humanos.

El sistema de Control Interno entabla el plan de la organización y todos los métodos sistematizados y medidas afiliadas en una empresa con el

objetivo de proteger sus activos y comprobar la confiabilidad de los antecedentes contables (Zamora Vergara, 2012, pág. 30).

El concepto aportado por Zamora Vergara (2012) se enfoca netamente al área contable de la empresa sin incluir el control del desempeño en el resto de la áreas de la organizaciones, por su parte Hernández Pulgar (2013) expresa que el Control Interno *“es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento”* (pág. 23).

Características del control interno.

Entre los conceptos fundamentales del sistema de control intrínseco se encuentran los siguientes:

- Es un medio para obtener un fin.
- Es una herramienta útil para la gestión, pero no la sustituye.
- Es coordinado, ejecutado y supervisado por las personas.
- Regula procedimientos a través de manuales impresos.
- Son actividades integradas entre las directrices y su ejecución.
- Influye en la obtención de objetivos y en la eficacia de la gestión.
- Contribuye seguridad moderada más no incondicional en los procesos.
- No compone sucesos aislados.

Un manual de ordenamientos contables en una empresa es de suma importancia, pues describe en forma clara las políticas establecidas de acuerdo a las normas estatutarias y legales existentes, así como los objetivos y procedimientos a seguir para registrar todas las actividades diarias que realice la empresa.

Facilita como llenar formularios contables, brindando información en forma clara y sencilla. Determina las funciones a seguir para cada uno de las personas asignando cada labor o procedimiento.

Entre los objetivos de un manual de ordenamientos contables según Ramón (2013) se hallan:

- ✓ Determinar las actividades que deben realizar dentro de una empresa para el cumplimiento de objetivos propuestos.
- ✓ Mejorar la productividad de una empresa, mediante el análisis de la forma en la que realizan las operaciones.
- ✓ Tener una guía para el registro de actividades diarias de una entidad.
- ✓ Precisar la responsabilidad del personal en las actividades que realicen.

El contenido de un manual de procedimientos contables en cada empresa es diferente, dependiendo su ámbito de aplicación y su alcance, sin embargo, según Ramón (2013) estos de forma general deben cumplir lo siguiente:

Presentación: Debe tener una explicación del documento, los propósitos y a quienes está dirigido, así como su ámbito de aplicación. (pág. 21).

Objetivo general: Establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios para lograrlo. (pág. 21).

Identificación de procesos: Identificar los procesos claves que deben formar parte del manual y las relaciones de interdependencia que existe entre cada uno de ellos, se debe precisar qué es un proceso, cómo se identifica. (pág. 21).

Relación de procesos y procedimientos: Una vez identificado los procesos se debe precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos y estos a su vez serán documentados en el manual de procedimientos, para ello, se debe realizar un flujo de procesos global estableciendo los procedimientos que conforman al proceso. (pág. 21).

Descripción de los procedimientos: Los procedimientos constituyen la parte medular del manual ya que son la razón para la creación de manuales. (pág. 21).

Según Martínez (2010) los ejemplos son los siguientes:

Tabla 1 Ejemplos

La línea de crédito que se conceda al cliente, solo se podrá utilizar a partir de la fecha en que la dirección general la autorice.

La línea de crédito que se otorgue no puede ser excedida por las compras del cliente.

El plazo de pago del crédito que se conceda, comenzara a partir de la fecha en que se emita la factura y este considerara días naturales y no días hábiles.

El cliente con línea de crédito que necesite la ampliación del monto de crédito o del Plazo de pago, tendrá que solicitarlo a través del formato correspondiente.

El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato correspondiente. Esto se debe de hacer de forma inmediata, de otra manera se maneja como cliente nuevo.

El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos aunque sea por un día, se le suspenderá su línea de crédito, hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos. Para la reapertura de la línea

de crédito se considerara la morosidad y la Intención de pago por parte del cliente.

En caso de que a un cliente se le suspenda su línea de crédito, solo se le autorizaran nuevas compras de contado (en efectivo o con ficha de depósito en firme), hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 Días.

El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito, de acuerdo al criterio emitido por el área de crédito y cobranza y la dirección general.

Cuando un cliente con línea de crédito nos pague con cheque y al mes nos devuelven más de un cheque, se le cancelara su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado (en efectivo o con ficha de depósito en firme).

Fuente: Martínez, 2010

Los ordenamientos ejecutados por la Sociedad no han reforzado los controles, esto ha originado que no se lleve de manera apropiada las sistematizaciones contables financieras y administrativas, debido a que no preexisten controles internos operativos para revelar las faltas y poder remediarlos en el instante que acontecen. Es decir que a medida que la Sociedad va progresando los compromisos y deberes también, por tal motivo es forzoso examinar los controles y ordenamientos de cada área con el propósito de corregir y optimizar las diferencias que dificultan la obtención de los fines propuestos.

2.1.2 Antecedentes referenciales.

Según, Herrera en su tesis está enfocada en la evaluación del control interno bajo el modelo COSO ERM en el área de crédito y cobranzas, el mismo que consiente valorar los controles implementados en los procesos

e identificar las debilidades, para tomar acciones permitiendo el logro de los objetivos. En dicha investigación se propuso evaluar y analizar los controles que eran aplicados en la empresa en sus distintos departamentos. Por lo tanto, se propone la evaluación y diagnóstico de los controles aplicados en el departamento de créditos y cobranzas, de esta manera se verificará la razonabilidad de los mismos y si los mismos eran consistentes para lograr los objetivos propuestos por la empresa. (Herrera, 2014, pág. 12)

Dicha investigación, promueve la importancia de la ejecución de una evaluación constante en los conocimientos de control interno, con la intención de sintetizar y perfeccionar los controles que deben emplear para garantizar la liquidez y permanencia financiera de la empresa.

Casamín (2012), indica lo significativo que tiene el Control Interno en la ordenación sistemática de la labor administrativa y de las programaciones de rutina, con el objeto de informar el fraude, errores y trabajos inútiles; y fundamento que todo crédito posee riesgo, éste estudio busca con la aplicación de normas y técnicas establecer técnicamente la optimización de la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas, de empresas que producen y comercian colchones, a través de la implementación de ordenamientos de control interno, para esta área, excitando así, la eficiencia, eficacia de los procesos que envuelven la concesión de créditos y la redención oportuna de los mismos. (Casamín, 2012, p. 16).

Por medio de esta investigación, el autor determinó pautas que son necesarias para llevar un control interno dentro del manejo de la contabilidad, para evitar fraudes, fallas y posibles errores que perjudican la estabilidad financiera de la empresa, y que por medio del presente estudio se pudieron determinar las falencias que la empresa presentaba en cuanto al control interno.

Hidalgo, en su investigación analizó el proceso de gestión del área de Créditos y Cobranzas llevado a cabo y se confrontó con el marco teórico

empírico, el cual indica que el área de Créditos y Cobranzas de una empresa es una fragmento clave dentro de una organización y que para conseguir la validez, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario poseer un eficiente sistema de Control Interno. (Hidalgo, 2012, p. 6).

Este autor, centro la investigación en analizar la gestión que es llevada a cabo dentro de los procesos de crédito y cobranza, determinado que estos pasos que se ejecutan dentro del mismo son pieza fundamental para que la empresa cuente con la información sincera y veraz de todo el manejo de los recursos de la empresa, con el fin de mantener la fluidez y el cumplimiento de las proyecciones delineadas por la compañía.

Por su parte, Suntasigel explica en su investigación que la evaluación de los procedimientos del Área Financiera es de gran importancia, ya que estas mejoraran el aprovechamiento de sus recursos, la empresa que fue objeto de estudio fue la llamada Panambato, la cual fueron estudiados sus antecedentes con el fin de aplicar una auditoría administrativa continua de tal manera que se logre un crecimiento productivo. (Suntansig, 2012, pág. 9)

Suntansig, expresa que la aplicación de la auditoría propuesta en la investigación, trae como beneficio a la empresa que los procesos operen con calidad y eficiencia, incrementándose la productividad, eficiencia, competitividad, obligando a que cada empleado de la empresa, sean disciplinados en la administración de la información y realización de las acciones en el proceso.

Según Figueroa, muestra la promesa de un procedimiento de control interno, para optimizar las programaciones de control de las existencias, basado en el modelo del Informe COSO III, aplicado a la productora de soluciones para empaques, con el propósito de reducir cualquier eventualidad, falencia o riesgo durante el proceso normal de sus operaciones; así como, se enfocará en la identificación de problemas

posteriores para plantear cambios, estableciendo mediciones que permitan mantener en el tiempo el control de los procesos, esperando contar con procedimientos eficientes de control. (Figuerola, 2016)

Las empresas que desempeñan actividades económicas esta obligadas a contar con una serie de procesos y pasos para desarrollar sus actividades por las cuales fueron creadas, con el fin de lograr los objetivos propuestos por la empresa, de manera que este control inicie desde la compra de materiales y suministros hasta el momento de concretada la producción de productos que serán destinados a la venta; es decir, siempre debe existir un proceso de por medio.

El objetivo de la presente tesis de grado es: Implementar bandas transportadoras para reducir los tiempos de procesamientos de envíos en el área de mercancías. Para determinar el contexto actual de la empresa, se ha analizado cada factor de la cadena de valor, las cuales son Logística interna, Logística Externa, Operaciones, Marketing y Servicios Post Ventas, utilizando flujograma. (Chilán, 2014, pág. 13)

Uno de los problemas principales evaluados en dicha investigación se refiere a los tiempos prolongados en el procesamiento de envíos, ya que esto ocasiona pérdidas económicas anuales en el pago de sobretiempo, para determinar estas fallas fue necesario establecer procesos que permitan el control de toda la actividad operativa y financiera de la empresa.

La evaluación da inicio con el reconocimiento de los procesos del negocio, los cuales se evalúan a través de varios mecanismos de auditoría para así determinar el riesgo, una vez evaluado el riesgo, el proceso continúa con la revisión e inspección de la información contable, laboral, tributaria y controles de gestión por medio de pruebas de cumplimiento en base a una muestra calculada anteriormente (Vallejo, 2015, pág. 12).

Por medio de esta investigación realizada, se reconoce que los procesos de control interno evalúan a través de varios mecanismos de auditoría con el fin de determinar el riesgo que puede estar atravesando la empresa, y una vez evaluado el riesgo, el proceso sigue con la revisión e inspección de la información contable, tributaria y controles de gestión con el fin de establecer los errores y fortificar el perímetro financiero de la sociedad.

La evaluación del control interno, los ordenamientos y la gestión operativa de una organización componen la herramienta fundamental para la obtención de los objetivos empresariales; y así reconocer las falencias del control interno, de esta manera se brinda a la administración la oportunidad de amenorar los peligros de incorrecciones materiales, por lo que el actual estudio se estableció con la finalidad de manejar una guía para la valoración y la mejora de los procedimientos que actúan en la redención de cartera de la empresa Quifatex S.A. y que quebrantan en su eficaz recaudación. (Mercedes, 2016, pág. 5)

En dicha investigación, se desarrolló una propuesta de manual de control interno, en la cual se determinan los principales procesos que deben ser llevados a cabo en las áreas de bodega, comercial y crédito y cobranzas, para los procesos de cobro de créditos y cuentas por pagar, mediante la información otorgada por el personal que labora en la empresa y que interviene directamente con la gestión de recuperación de cartera.

La presente investigación se efectuó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda., domiciliada en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, que venía funcionando desde el año 2005, con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de los socios, en particular de los sectores urbanos marginal y rural, tradicionalmente excluidos de la banca formal. El objetivo del presente trabajo es evaluar el control interno en el Departamento de Crédito-Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, periodo 2012. (Loor, 2012, pág. 12).

A través de la investigación se ejecutó un diagnóstico, este permitió identificar las desatinos en el control interno en el Departamento de Crédito y Cobranza, no consintiendo el desarrollo con eficacia las acciones para la cobranza y la cancelación de las deudas de los clientes, debido a que no se emplea apropiadamente el manual de control interno. Es por este motivo que surgió la investigación con la intención de renovar el sistema de control interno que consienta examinar los procedimientos de la gestión contable y las cargas del personal que labora.

2.2 Fundamentación legal.

Constitución Política del Estado. (Hasta Septiembre del 2008) actualmente Constitución del Ecuador.

- ❖ Informe COSO Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.
- ❖ Ley de Régimen Municipal llamada actualmente COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización).
- ❖ Ley Orgánica de Contratación Pública.
- ❖ Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- ❖ Fuentes Ejecutivas Acuerdos Ministeriales Remuneraciones y Compensaciones.
- ❖ Código Tributario.
- ❖ Código de Trabajo.
- ❖ Ley Especial de Descentralización del Estado y Participación Social.
- ❖ Ordenanzas y Reglamentos que tengan relación con la administración de los Concejos Municipales.
- ❖ Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las personas Jurídicas de derecho Privado que dispongan de recursos Públicos.
- ❖ Ley de Transparencia. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Leyes nacionales aplicables.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Según el artículo 10 de la Ley de Régimen Tributario Interno, numeral 11 y el artículo 28, numeral 3 de su estatuto vigente, se instituyen que serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros proporcionados a créditos incobrables creados en el ejercicio fiscal y producidos en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados acorde la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación terminante de los créditos incobrables se efectuará con cargo al valor de desperfecto acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los consecuencias del ejercicio, y se haya considerado una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
 - b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
 - c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
 - d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor;
- y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.
- La última reforma al artículo 10 de la Ley de Régimen Tributario Interno, numeral 11, se dio a través del numeral 4 del artículo 8 de la ley orgánica de incentivos a la producción y prevención del fraude fiscal, publicada en el registro oficial 405-S el 29 de diciembre del 2014 y del artículo 28, numeral 3 de su reglamento fue modificado por los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del artículo 9 del decreto ejecutivo 539 registro oficial 407-3S el 31 de diciembre

del 2.014. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2014)

2.3 Variables de Investigación

Variable Independiente. - Procedimientos de control interno.

El control interno constituye un mecanismo que brinda seguridad razonable a las empresas en sus procedimientos contables, nos permite evaluar los mismos para evitar problemas futuros, de esta manera se pueden detectar errores e irregularidades en cada parte del proceso, desu efectividad de aplicación dependerá que los administradores pueden a través de los resultados, aplicar mejoras o buscar alternativas que convengan en la búsqueda de los intereses de la entidad (Hidalgo, 2012, pág. 15)

Variable Dependiente. - Incrementar la recaudación.

Las recaudaciones es el proceso en el que la empresa a través de sus diferentes canales físicos y electrónicos recibe valores bajo demanda de los abonados o clientes (deudores) de la empresa, valores que se acreditan a la cuenta de la Empresa.

2.4 Definiciones conceptuales.

La terminología que se utilizará en el presente trabajo principalmente está basada en el vocabulario financiero – contable, presentados a continuación:

Actividades de control – Las medidas y operaciones que aportan a atestiguar que las directrices manifestadas por la dirección se ejecutan. Estas actividades de control son una unidad del control interno.

Auditor: El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de

auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”.

Cobranza: Acciones efectuadas o ejercidas para conseguir la recaudación de los créditos concedidos.

Cobranza administrativa: Labores que consisten en la recuperación de cartera que están por vencer o de la cual no se haya hecho ninguna gestión precedentemente. Para esto se asigna grupos de personas el cual esta liderado por un supervisor que dirige a los gestores de cuentas y recaudadores.

Riesgo: Cualquier suceso que impida el procedimiento de los objetivos determinados por la empresa.

Crédito: Operación financiera, en la cual un individuo facilita una cantidad de dinero a otra, esta se compromete a restituir dicha cantidad en un plazo explícito.

El crédito es una ejercicio financiero en el que se sitúa a la disposición del solicitante una cantidad de dinero en un límite detallado y durante un período de tiempo fijo, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus respectivos intereses (Escolme, 2016).

Crédito comercial: Este tipo de crédito se realiza en indistintas empresas ya sea para la adquisición de un bien, pago de un servicio o refinanciar alguna deuda con otras entidades.

Condiciones previas a la auditoría: Utilización por la dirección de un marco de información financiera aceptable para la preparación de los estados financieros y la aprobación de la dirección y, asimismo, de los garantes del gobierno de la entidad, con la premisa sobre la que se efectúa una auditoría.

Entorno de control: Percibe las funciones del gobierno y dirección de la compañía, así como las cualidades, responsabilidades y acciones de los responsables del gobierno de la entidad y de la dirección de la empresa, en el control interno de la entidad y su categoría. El contexto de control es una unidad del control interno

Pago: Se debe al cumplimiento de obligación de manera efectiva con lo pactado.

Mora: Retraso en el cumplimiento de una obligación.

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios financieros la cual lleva una actividad económica que generalmente se lo considera a la suma de los créditos que complementan los recursos propios.

Buro de crédito: Es una manera de conocer la situación económica del cliente, tiene como objetivo principal es registrar el historial crediticio de cada cliente.

Control: Proceso de observación que se realiza para comparar de forma regular las previsiones efectuadas a los resultados obtenidos.

Control financiero: Requiere un manejo basado en los indicadores que permitan dar resultados.

Procedimientos: Programas que se da en las operaciones bien definidas y enfocadas a un fin.

Participación de la cartera en el activo corriente: La cartera y el inventario son los componentes básicos del activo corriente. Por lo tanto, determinar qué porcentaje corresponde a cartera nos ayuda a determinar si hay un exceso, generando lo que se denomina "fondos ociosos", los cuales tienen un alto costo de oportunidad y financiación

Cartera óptima: El no manejo de este concepto es la causa principal de problemas de insolvencia, en un resumen, la administración de la cartera exige políticas, normas y procedimientos.

Procedimientos Contables: El manual de ordenamientos se instaura para lograr una información minuciosa, sistemática, inventiva e integral que sujeta todas las instrucciones, compromisos e información sobre políticas, funciones, sistemas y ordenamientos de las distintas operaciones o diligencias que ejecutan en una empresa. (Valera Fernández, 2013).

Políticas de crédito: En definitiva, las políticas de crédito, “son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente”. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Maroth, 2010).

Cuentas incobrables: Según, Ravelo, (2017) Las cuentas a veces van en mora cuando el prestatario se declara insolvente o tiene una falta de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales. Cuando esto ocurre, el acreedor tiene varias opciones para la contabilización de este pago en mora. Cuando está claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda puede ser cancelada y más tarde convertirse en una deducción de impuestos. El Servicio de Rentas Internas permite a las empresas cancelar estas deudas hasta un cierto punto. El acreedor también puede notar la deuda como una concesión, lo que le permite dar cuenta de la deuda en el corto plazo mientras espera el pago por parte del deudor (p.5)

Al momento de la realización de la auditoria se evidencia la importancia que debe tener la empresa con los controles y seguimiento en cuanto a esas cuentas incobrables que representan insolvencia para la empresa, en el ámbito financiero se debe destacar la primacía que debe tener el determinar políticas de cobros acertadas y de cobro ligadas a los objetivos y propósitos de la empresa.

Políticas de cobro: Son las programaciones que se usan para recaudar las cuentas por cobrar a su fecha de vencimiento, las cuales están unidas a las políticas de créditos manejadas. La certeza de las políticas de cobro se ve manifestada en el volumen de cuentas incobrables que posea la sociedad. (Córdova, 2012)

La efectividad de las políticas de cobro de la compañía se puede valorar en parte examinando el nivel de apreciación de las cuentas incobrables. Esta no depende de las políticas de cobro sino también, de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si la empresa es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede reducir sus ventas. Si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. (Ramirez, 2016).

Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar residen en el crédito que una compañía concede a sus consumidores en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercio al mayoreo. (Jamie, 2011)

Se establece que las cuentas por cobrar no son más que créditos que se conceden a los clientes al otorgarles un tiempo razonable para que costeen los artículos adquiridos. La mayor parte de las empresas estiman que las cuentas por cobrar son una herramienta de mercadotecnia para suscitar las ventas y las utilidades. (Luna, 2016)

Según Bolten, (2012) las cuentas por cobrar son un derecho exigiblemente causado por las ventas, en donde se dan préstamos, de esta manera se estudia las cuentas por cobrar comerciales ocasionadas

por ventas de mercadería, como la concesión de créditos, esto cautiva a los posibles clientes.

Clasificación de las cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar que generalmente tiene la administración de una empresa son: Cuentas incobrables y carteras vencidas (Cuentas malas) se da porque los deudores no están dispuestos a pagarla (Jarrin, 2013)

- Cartera Vencida

Se define, desde un punto de vista contable, el influjo de cartera vencida. Luego, las propiedades estadísticas de este indicador son comparadas con aquellas del gasto en provisiones como una forma de reforzar su utilización como medida de riesgo de crédito para la industria bancaria nacional. Finalmente, se plantea un modelo econométrico que busca explicar la evolución de esta medida respecto de un conjunto de variables macroeconómicas de la economía (Andres, 2012),

El estudio de lo que consiste la cartera vencida y como evitarla dentro de la gestión contable de una empresa es de suma importancia, ya que esta representa un ingreso que la empresa ha dejado de percibir por retraso, morosidad e incumplimiento del cliente.

Uno de los problemas más comunes en las empresas, es la carteravencida, es decir, la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento por parte de los clientes de la empresa, que se les confió dicho bien o servicio con el compromiso de que este cumpliera a tiempo. En un 6% las empresas afrontan estedesajuste económico, por lo que se considera necesario lograr una conducción de cuentas por cobrar conveniente que consienta conservar o aumentar las ventas de los clientes que se manifiesten en la rentabilidad de la organización. De esta manera al no fundar políticas de cobro y no seguir los pasos de recobro, la compañía corre el riesgo de impacto, la iliquidez (Rocío, 2013, pág. 9).

Con el fin que la empresa lleve una buena gestión administrativa y financiera debe constantemente revisar detalladamente sus carteras vencidas y determinar si el cliente ha cumplido con el pago de las mismas y agotar el pago de la misma y evitar una vía jurisdiccional debido a que representa gasto y más tiempo que la empresa debe esperar para recibir dicho pago.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1. Presentación de la empresa.

“CORDIALSA” fue fundada en Ecuador el 17 de febrero del año 1995. Es una empresa distribuidora de alimentos del Grupo Nutresa. Se Brinda servicio y atención a nivel nacional, cuenta con oficinas y centros de distribución en Quito y Guayaquil. Se distribuyen productos de las líneas de galletas, chocolates y café. Se importa directamente de las fábricas del mismo Grupo empresarial al que pertenece. Con sede en la Ave. Galo Plaza Lasso Quito, Pichincha, Ecuador.

En 1998 “LEVAPAN” se separa del grupo quedando únicamente como socios las dos empresas de Colombia, realizan un cambio en la estructura de la empresa y comienzan a trabajar con el esquema de concesionarios. Para el 2002 el esquema de concesionarios esta ya consolidado, por lo cual entienden a todo el País así como también con la fuerza de ventas.

Cuentan con más de 363 Calificados en su orientación al cliente y manejo de la distribución de la región. En el 2006 la red Cordialsa registró importantes crecimientos y durante este año continuará consolidando su gestión en los mercados y enfocándose a la expansión internacional de las marcas más importantes de las empresas.

Misión

Somos la red de distribución de alimentos del Grupo Nutresa que supera las expectativas de clientes y consumidores de cada país. Desarrollar la marca a través de una operación creciente, rentable y controlada.

Promover escenarios de crecimiento, innovación y bienestar para los empleados que conforman la organización

Visión

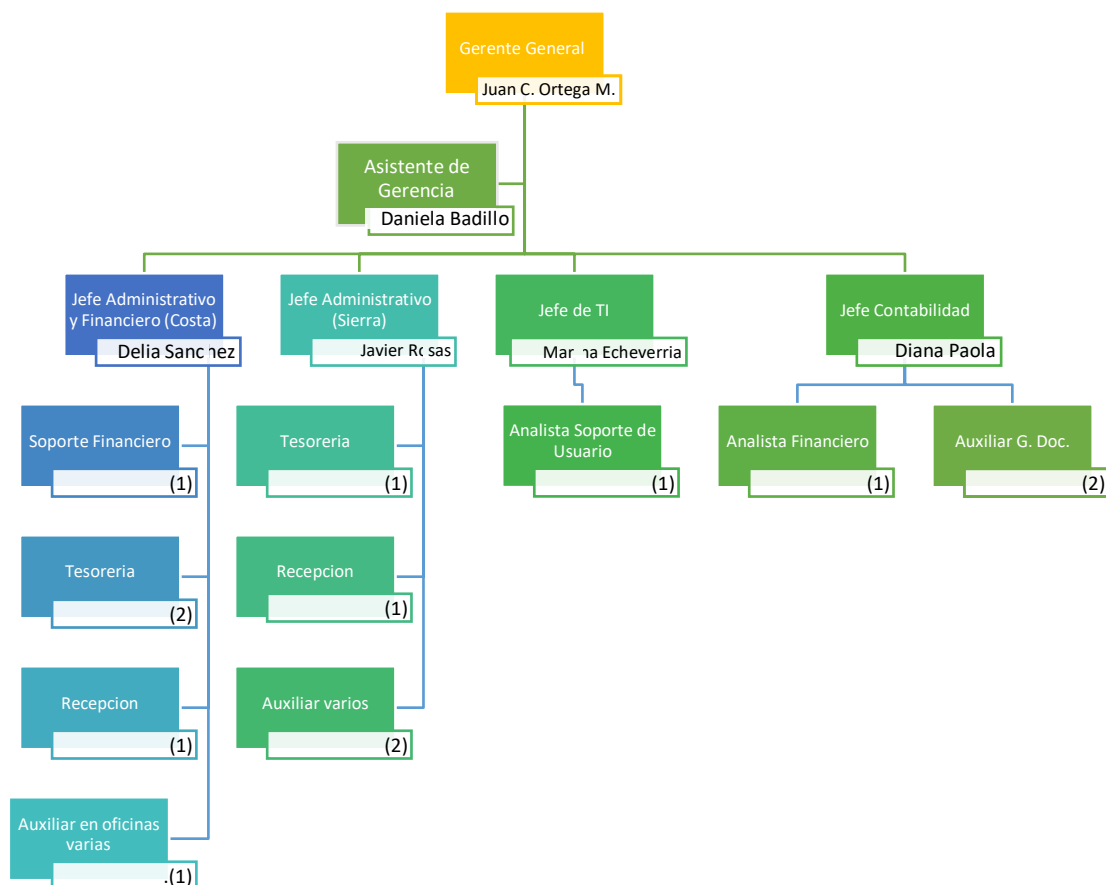
Al 2020 contribuirán para duplicar el negocio con un EBITDA superior al 15%, consolidando el liderazgo de marca y generando valor compartido para los relacionados.

Valores

- Innovación
- Pasión y compromiso
- Servicio
- Respeto
- Disciplina

Organigrama General

Figura 1 Organigrama de la Investigación



Elaborado por la autora.

Categoría ocupacional de trabajadores

Cargo Ocupacional	Cantidad
Propietario	1
Jefe Administrativo Sierra	1
Jefe Administrativo Costa	1
Jefe Contabilidad	1
Jefe T1	2
Analista de soporte	1
Analista Financiero	1

Auxiliar	1
Soporte administrativo recepción	2
Soporte administrativo tesorería	2
Soporte financiero	1
Total	14

Elaborado por la autora

Servicios que ofrece:

Distribución y comercialización de los productos de las compañías exportadoras del Grupo Nutresa. Los negocios de galletas, chocolates y café han sido el centro de su trabajo y representan sus portafolios de exportación

• Grandes cadenas



• Autoservicios



• Tradicional



Distribuidores - Mayoristas

• Industrial



• Institucional



• Alternativos



3.2. Diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación.

En la presente investigación, se desarrolla la descripción de los puntos en manifiestos, de manera clara, precisa y breve. El presente trabajo de investigación se sustenta en un enfoque cualitativo y cuantitativo:

3.2.1.1. Investigación cualitativa

Esta investigación es de tipo cualitativa, debido a que corresponden las variables entre sí consiguiendo instaurar los aspectos que causaron el escenario problemático, mediante la valoración de las derivaciones y establecer las soluciones para optimar el control interno de la compañía en relación con los créditos.

Esta investigación es más flexible; permite e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización. (Aguilar, 2011).

3.2.1.2. Investigación cuantitativa

Este tipo de investigación tiende a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato. (Martínez, 2015). (pág. 8).

El estudio aquí desarrollado es cuantitativo por cuanto se obtendrán respuestas claras y concretas de la población y muestra, que serán evaluados con el fin de determinar las mejoras y soluciones a la problemática aquí presentada.

3.2.1.3. Investigación descriptiva

Esta investigación tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Cuando tiene la finalidad de conseguir descripciones generales diremos que es de tipo nomotético, y cuando la

finalidad es la descripción de objetos específicos diremos que es ideográfica. (Rodríguez, 2014).

El objetivo principal de este estudio, procura la obtención de datos para posteriormente ser tabulados, relacionándolo con las condiciones y aspectos relevantes de la investigación, centrándose en la medición que se obtienen a través de los resultados derivados de la población y muestra.

3.2.1.4. Investigación explicativa

Esta investigación se faculta en la búsqueda del porqué de los sucesos acontecidos, a través del establecimiento de relaciones causa-efectos. En donde los estudios interpretativos pueden ocuparse tanto de la interpretación de las causas (investigación post-facto), como de los efectos (investigación experimental), que se dan mediante las pruebas de hipótesis. Los resultados y conclusiones componen un nivel más profundo de discernimientos. (Martínez, 2015).

Por medio de la presente investigación se pretende explicar y detallar primeramente las causas y consecuencias que han generado la problemática que presenta la empresa en la acumulación de cuentas por pagar, y de acuerdo a los resultados determinar el proceso que debe aplicarse para el aumento de la recaudación de pagos de los créditos y cuentas por pagar.

3.3. Procedimientos o pasos que seguir en la investigación.

Fase 1: Gestión de crédito.

Las sospechas o riesgos de créditos impagos, se designarán según la fase de gestión en la que se encuentren, que podrán ser:

- Incidencia de cobro: Cuando al vencimiento de la obligación no ha sido cancelada; puede producirse por inconvenientes del propio acreedor, litigios comerciales, bloqueo del cliente.
- Crédito impago: Cuando posterior al vencimiento el cliente mantiene su deuda pendiente, por lo que se realizan acuerdos de pago con el Área de gestión de crédito y cobranzas de la empresa.
- Crédito moroso: Cuando el deterioro de la obligación contraída genera perjuicios cuantificables para la empresa y se produce la mora
- . • Crédito dudoso: Cuando ocurren una serie de situaciones que consideran dudosa la recuperación de la obligación en mención, y que obligan a reconocer en una cuenta especial (provisión de cuentas incobrables).
- Crédito litigioso: Son las obligaciones impagas que posterior a la gestión de cobranzas pertinente culmina por el reclamo bajo la vía judicial, y tras la cual se espera la resolución que permita el cobro de la misma.
- Fallido: Obligaciones que al culminar el año de permanecer impagas se pueden reconocer como un gasto fiscal deducible y que deberán ser reconocidas como pérdida del ejercicio. (Brachfield, 2012, pág. 68) Citado por Segura Herrera K. y Urueta Chiquito J., 2016.

Fase 2: Gestión de cobro.

Las sospechas o riesgos de créditos impagos, se designarán según la fase de gestión en la que se encuentren, que podrán ser:

Cuentas por Cobrar

Son activos de la empresa que aumentan cuando la transacción se anota en los libros contables apropiados. Estos son, sin embargo, un resultado directo de las ventas de la empresa. Cuando un cliente compra un producto y se extiende el crédito a corto plazo en el que para pagar el

préstamo, esto se anota como una entrada de operaciones por cobrar en la cuenta de cobro de operaciones actuales.

Deudas incobrables

Cuentas a veces van delinciente cuando el prestatario se convierte en insolvente o tiene una falta de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales. Cuando esto ocurre, el acreedor tiene varias opciones para contabilizar esta morosidad del pago. Cuando está claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda se puede amortizar y más tarde se convierte en una deducción fiscal. El Servicio de Impuestos Internos permite a las empresas cancelar estas deudas hasta cierto punto. El acreedor también puede observar la deuda como una asignación, lo que le permite contabilizar la deuda en el corto plazo mientras espera el pago del deudor.

Cartera Vencida

El vencimiento es un pago de préstamo que no se ha hecho en su fecha de vencimiento. Un prestatario que está atrasado puede estar sujeto a cargos atrasados, a menos que el prestatario todavía está dentro de un período de gracia. El fracaso de reembolsar un préstamo a tiempo podría tener implicaciones negativas para el estado de crédito del prestatario o hacer que los términos del préstamo se ajusten permanentemente.

3.4. Técnicas de investigación

En la recolección de la información se manejaron dos técnicas e instrumentales que son el análisis documental y la técnica de recolección de datos.

3.4.1. Recolección de datos:

Para recopilar los datos se aplica instrumentos básicos los cuales nos ayuda a saber la situación existente de la empresa que son

- Entrevistas

- Cuestionarios
- Inspección de registro
- Observación
- Encuestas
- Análisis documental

Para poder obtener resultados eficaces el investigador cuenta con varios los cuales les permitirá realizar estudios cualitativos y cuantitativos para obtener veracidad de la información recopilada.

3.4.1.1. Análisis documental:

Al ser la empresa quien nos otorga la totalidad de la información, podemos clasificar a esta como información de primera mano, *“La investigación que utiliza información de primera mano se vale de aquel material que se recaba directamente donde tienen su origen los datos. Es la información que se toma de la fuente primaria, es decir, del puntomismo donde se origina, ya sea que se trate de un hecho, un fenómeno o una circunstancia que se desea investigar.”* (Razo, 2011)

Este tipo de técnica se basa principalmente en la función de los procedimientos a seguir para el control interno de la empresa en la cual con lleva al uso óptimo de recursos documentales apropiados para recopilar información eficaz.

El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (Castillo,2014, pág. 18)

El análisis documental es una forma de investigación cualitativa en la que los documentos son interpretados por el investigador para dar voz y significado en torno a un tema de evaluación. El análisis documental

incorpora el contenido de codificación en temas similares a cómo se analizan las transcripciones de grupos de enfoque o entrevistas. Una rúbrica también se puede utilizar para calificar o anotar un documento.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

4.1. Diagnóstico del control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa “CORDIALSA”

Los controles sobre las cuentas por recaudar, se emprenden con la elaboración de una factura al cliente, de esta forma se amenora conflictos durante la creación de cuentas por cobrar antes de poseer un vinculado de controles sobre el activo clave. Los controles comprenden el sustento adecuado de las cuentas por cobrar y su exclusión a través de pagos de clientes o la reproducción de notas de crédito. Los métodos clave en los que se hallaron falencias se exponen a continuación:

No hay una aprobación de crédito antes del envío. Hay dificultades para cobrar cuentas por cobrar si un pedido se envía a un cliente con una mala calificación de crédito. Por lo tanto, requiere la aprobación **firmada** del departamento de crédito en todas las solicitudes de créditos con un monto determinado en dólares.

No se verifican los términos de la solicitud de crédito. Si hay términos de pago inusuales, no se comprueban antes de crear una factura. Debido a esto las cuentas por cobrar contendrán facturas que los clientes se niegan a pagar.

No se auditan las facturas. Si una factura por un monto grande contiene un error de digitación en la información del cliente, de ser así, el cliente puede retener el pago hasta que se emita la factura corregida.

Otros hallazgos a tomar en cuenta

Se observa que no exige uniformidad en los registros contables dado a que los respaldos de las facturas de créditos no se encuentran archivados.

Control interno de las solicitudes de créditos.

En el control interno de las solicitudes de créditos tenemos un 77% en mantener un control estable la cual se ha realizado el debido procedimiento de la solicitud para otorgar un crédito y con un 23% se encuentra los clientes que no han pasado por el debido proceso pero por aprobación del gerente verbal se le ha dado créditos a esos clientes sin contar con la solicitud de créditos.

CONTROL INTERNO DE LA SOLICITUD DE CREDITO		
CLIENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPALDO DE SOLICITUD DE CREDITO	308	77%
SIN RESPALDO DE SOLICITUD DE CREDITO	91	23%
	399	100%

Conciliación de facturas de clientes con archivos de facturas.

Para realizar la conciliación de facturas de clientes se tomó como muestra el mes de Abril con 2 tipos de clientes que viene ser el de cadenas y el de T&T. La cual se realizó una revisión y validación de la facturación de clientes contra lo archivado.

En cadenas se cuenta con 35 facturas que no están archivados debido a que se encuentran en proceso de revisión por parte de bodega por las devoluciones parciales o puede ser el caso de facturas extraviadas.

De la misma manera con los clientes de T&T al momento de que el asesor comercial gestiona el cobro, suele que en transcurso del día se le traspapele la factura o se le extravía.

Figure 1 factura

CONCILIACION DE FACTURAS DE CLIENTES CON ARCHIVOS DE FACTURAS					
CONCILIACION (CADENAS)			CONCILIACION (T&T)		
MES ABRIL	FACT. CLIENTE	ARCHIVO DE FACT	MES ABRIL	FACT. CLIENTE	ARCHIVO DE FACT
03/04/2017	42	42	03/04/2017	2	2
04/04/2017	11	11	04/04/2017	11	9
05/04/2017	20	20	05/04/2017	4	4
06/04/2017	26	20	06/04/2017	4	4
07/04/2017	10	10	07/04/2017	5	5
10/04/2017	33	33	10/04/2017	11	10
11/04/2017	50	50	11/04/2017	6	5
12/04/2017	33	30	12/04/2017	4	4
13/04/2017	10	10	13/04/2017	8	8
14/04/2017	50	40	14/04/2017	0	0
17/04/2017	25	20	17/04/2017	6	6
18/04/2017	10	10	18/04/2017	10	8
19/04/2017	41	41	19/04/2017	5	5
20/04/2017	37	30	20/04/2017	1	1
21/04/2017	21	20	21/04/2017	8	7
24/04/2017	39	39	24/04/2017	8	8
25/04/2017	17	17	25/04/2017	11	9
26/04/2017	60	60	26/04/2017	8	7
27/04/2017	28	25	27/04/2017	7	7
28/04/2017	30	30	28/04/2017	8	8
	593	558	29/04/2017	4	4
				131	121
	DIFERENCIA	35		DIFERENCIA	10

Aspectos en verificar los cobros.

Antigüedad de las cuentas por cobrar

Para esto se efectúa un procedimiento que consiste en agrupar las cuentas por cobrar para revisar qué tiempo tiene de haber sido facturado un saldo al cliente y no ha sido cobrado. Se clasificado por los tipos de clientes que cuenta la compañía con los siguientes rangos de plazos.

Figure 2 antigüedad

ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR					
CLIENTES	DE 0 A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 90 A 120 DIAS	MAYOR A 120 DIAS
GRANDES CADENAS	\$ 420.954,65	\$ 189.510,03	\$ 1.436,24	\$ 185,94	\$ 14.002,41
AUTOSERVICIOS	\$ 108.851,46	\$ 35.601,25	\$ 1.614,38	\$ 1.190,32	\$ 9.649,31
TRADICIONAL	\$ 244.380,98	\$ 7.001,23			
INDUSTRIAL	\$ 3.574,55				
INTITUCIONAL	\$ 116,34	\$ 210,50			
ALTERNATIVOS	\$ 10.535,84	\$ 5.004,38			
TOTALES	\$ 788.413,82	\$ 237.327,39	\$ 3.050,62	\$ 1.376,26	\$ 23.651,72
PORCENTAJE	75%	23%	0%	0%	2%
					\$ 1.053.819,81

Mecanismo de gestión de cobro que ha usado la empresa.

Las actividades que se gestiona para el cobro se lo definen de la siguiente manera:

- 1.- Se recibe un pedido.
- 2.- Se elabora la factura.
- 3.- Se entrega la mercadería.
- 4.- Se recibe una copia de la factura como evidencia de la entrega firmado por el cliente.
- 5.- Se presenta a revisión.
- 6.- Se recibe cobro.
- 7.- Se liquida el cobro (reporte de cobranza).
- 8.- Se entrega a tesorería.
- 9.- Se ingresa el cobro al sistema.
- 10.- Contabilización.

Al saber qué departamento se relaciona en las actividades mencionadas, se puede detallar la cobranza mostrando el responsable con sus actividades, con el objetivo de que cada empleado conozca perfectamente su rol.

Tabla 2 Responsable

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Se inicia el proceso</p> <p>Servicio al cliente (Ventas)</p>	<p>*Se recibe el pedido del cliente.</p>
<p>Facturación (Ventas)</p>	<p>*Se verifica la existencia de mercadería a través del inventario para cubrir el pedido.</p> <p>*Se emite la factura y se imprime.</p>
<p>Distribución</p>	<p>*Se realiza la entrega de mercadería al cliente.</p> <p>*Se entrega una copia de la factura original.</p> <p>*La factura original es firmado por el cliente.</p> <p>*Se entrega al departamento de créditos y cobranzas.</p>
<p>Auxiliar de créditos y cobranzas</p>	<p>*Se recibe las facturas a créditos y otros documentos de distribución, si son correctos, si no, lo regresa.</p> <p>*Se archiva el crédito para revisión según la fecha que se estipule</p>

	<p>para que se realice el cobro.</p> <p>*Se archiva copia original de la factura.</p>
Gestor de cobranzas	<p>*Recibe la ruta de cobranza con los respectivos documentos para el cobro.</p> <p>*Entrega de factura en revisión a cambio de contra-recibo o recoge cheques por las facturas pagadas.</p> <p>*Regresa documentos para que se reprogramen.</p> <p>*Se elabora un reporte diario de cobranzas detallando los cheques de las facturas pagadas.</p> <p>*Entrega de cheque a tesorería.</p>
Auxiliar de créditos y cobranzas	<p>*Se recibe reporte de cobranza sellado por caja como constancia de que se ha recibido los cheques.</p> <p>*Archiva copia del reporte de cobranzas.</p>

4.2. Plan de mejora.

4.2.1. Propuesta de un procedimiento de control interno en el área de créditos y cobranzas basado en la sospechas de origen de créditos y pagos que propone Brachfield, 2012 se entiende por la autora aplicar estos procedimientos a través de una fase: la gestión de créditos y la gestión de cobro.

Para la gestión de crédito en la fase 1 se propone las etapas que plantea Brachfield no así la aplicación de cada una de ella por la autora, que se presenta adaptado a la especificidad de las operaciones de créditos y cobranzas de la Corporación Distribuidora de Alimentos S.A “CORDIAL S.A.” Lo mismo ocurre con la fase 2 en sus etapas.

Fase 1: Gestión de crédito y de cobro.

Las sospechas o riesgos de créditos impagos, se designarán según la fase de gestión en la que se encuentren, que podrán ser:

- **Etapa 1: Incidencia de cobro:** Para llevar a cabo esta etapa se toman las siguientes medidas preventivas.

Medida No.1. Realizar a través de los medios de comunicación llamadas de alertas antes de la fecha de vencimiento de los cobros.

Medida No.2. Elaborar y archivar evidencia documental de la persona que atendió la llamada como constancia de la alerta.

Medida No. 3. Elaborar informe y presentarlo a la gerencia para su aprobación como constancia de la gestión del cobro.

- **Etapa 2: Crédito impago:** En esta etapa ya el cliente sobrepasó los límites del vencimiento y su deuda sigue pendiente para ello se toman las siguientes medidas.

Medida No.1. Elaborar acta de conciliación de saldos con el cliente.

Medida No.2. Visitar al cliente para conveniar el cobro en los plazos o formas establecidas. Aplicar políticas financieras.

Medida No. 3. Elaborar informe y presentarlo a la gerencia para su aprobación como constancia de la gestión del cobro.

- **Etapa 3: Crédito moroso:** Cuando ya pasa de 5 veces la gestión de cobro con el cliente se considera un deterioro de la obligación contraída, para lo cual se toma la siguiente medida.

Medida No. 1: Buscar estrategias de recuperación de cartera y aplicar políticas de cobranzas agresivas. Estos créditos morosos generan también multas o intereses de mora de acuerdo a la ley.

- **Etapa 4: Crédito dudoso:** Cuando ocurren una serie de situaciones que consideran dudosa la recuperación de la obligación en mención, y que obligan a reconocer en una cuenta especial (provisión de cuentas incobrables).

Medida No.1: Aplicar porcentos a provisión de cuentas incobrables

- **Etapa 5: Crédito litigioso:** Son las obligaciones impagas que posterior a la gestión de cobranzas pertinente culmina por el reclamo bajo la vía judicial, y tras la cual se espera la resolución que permita el cobro de la misma.

Medida No.1: Documentar por la vía judicial el proceso de gestión de cobranzas.

Conclusiones

De acuerdo con el análisis documental realizado durante el desarrollo del presente proyecto de investigación, se obtuvo como efecto que el control interno de la Corporación Distribuidora de Alimentos S.A. "CORDIALSA" hoy presenta un desperfecto en el área de créditos y cobranzas debido a que:

1. No se emplea el debido control interno y los ordenamientos respectivos lo cual se exterioriza en las insuficiencias que inquietan directamente al desarrollo y la rentabilidad de la compañía.
2. El diagnóstico que se le realizó a la empresa, se evidencia que en su gran mayoría los errores y deficiencias son causados por la falta de conocimiento en los asesores comerciales al no tener claro los requisitos que se debe de considerar para llenar una solicitud de crédito ni dar a conocer al cliente las condiciones de pago ocasionando retrasos en la verificación de información del área de créditos y cobranzas.
3. También se ha presentado pocas veces créditos otorgados a cliente sin contar con un respaldo de aprobación por el jefe de créditos y cobranzas. Por no haber una retroalimentación al personal que efectúa la labor y el control interno de los créditos y en la cobranza, asimismo no existe una persona determinada que dé seguimiento a los créditos y cobros.
4. Los inconvenientes exhibidos en la compañía solicitan consumir los procedimientos de control interno en el área de créditos y cobranzas para aumentar el recaudo la cual consienta ejecutar dichosamente las operaciones de la empresa, para esto es requerido que se aplique la propuesta mostrada en este trabajo de titulación, ya que urge la cambiar esta situación dentro de la compañía.

Recomendaciones.

Según las deficiencias señaladas en la empresa, es necesario tomar las siguientes recomendaciones para mejorar los resultados económicos toda vez que:

1. La empresa debe evaluar periódicamente su control interno. Se debe aplicar el procedimiento propuesto ofrecido en el trabajo de investigación actual. De tal manera que tiene una visión razonable y consistente del comportamiento y la tendencia del control de la compañía en una actividad comercial.
2. Se debe procesar la información de contacto actualizada para sus deudores más difíciles de localizar. Es necesario también actualizar frecuentemente sus extensas bases de datos de información comercial y de consumidores, lo que le permite ubicar deudores evasivos, ponerse en contacto y cobrar deudas impagas.
3. Se debe capacitar al personal tanto para el área de créditos/cobranzas como para los asesores comerciales, ya que es vital que conozca el procedimiento y la debida gestión de cobro; de tal manera mejore el desempeño y se cumpla las metas de la empresa.
4. Contratar un personal que se dedique específicamente a dar seguimiento y gestión de los créditos que están pendientes por cobrar.
5. Realizar informe semanal de control interno por los créditos otorgados, créditos cobrados y créditos por vencer, para tomar decisiones oportunas.

Bibliografía

- Abad Segovia, T. K. (Septiembre de 2014). Análisis y mejoramiento de procesos en las cuentas por cobrar. Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Aguilar, F. (2011). *Tipos de Investigación*.
- Andres, S. (2012). *EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO*. revista de analisis economica.
- Angueta Jácome, J. A. (2012). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná. Quevedo, Ecuador.
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Obtenido de *Introducción a la Metodología de la Investigación*: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2e.htm>.
- Ponce Macías, I. (2008). Citado por Jara (2017). *Aplicación de control interno para el manejo efectivo de créditos y cobranzas en la empresa comercial Ferrohecadu S.A. de la ciudad Guayaquil*. Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Díaz Navarrete, S. (2009). citado por Jara (2017). *Aplicación de manuales y políticas de créditos para la valoración de riesgos en los créditos otorgados por la compañía lubricada S.A.* Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Ballesteros, C. L. (29 de Diciembre de 2013). *Control Interno*. Obtenido de *Control Interno*: <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antece-dentes/>
- Bernal Torres, C. A. (2006). Investigación Descriptiva, Explicativa y Correlacional. En C. A. Bernal Torres, *Metodología de la Investigación* (pág. 112). México: Mexicana, S. A.
- Bittel. (1992). *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*. Obtenido de *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Bolten. (2012). *Cuentas por cobrar*.
- Brachfield. (2012). *Cuentas incobrables metodos de cobro*.

- Brioness, G. (1982). Investigación Correlacional. En *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*, .
- Brito. (1992). *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*. Obtenido de *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*: *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*
- Cabrero, G. J. (2016). *Metodología de la Investigación*.
- Camacho, J. (2013). <http://www.kimquezada.com/blog/2013-43/>. Obtenido de <http://www.kimquezada.com/blog/2013-43/>
- Casamín, S. L. (2012). *IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Carvajal Quiroz, L. (2011). Citado por Jara (2017). *Implementación de un manual de control interno para el mejoramiento de procesos operativos del área de créditos y cobranzas de la empresa Furoiani obras y proyectos S.A*. Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Castillo, L. (2014). *Análisis documental*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Cepeda. (2012). *Control interno y sus finalidades*.
- Chilán, A. I. (2014). *ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE BANDAS TRANSPORTADORAS PARA AUTOMATIZAR EL PROCESAMIENTO DE ENVÍOS DEL ÁREA DE MERCANCIAS DE SERVIENTREGA ECUADOR S.A*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDADDE GUAYAQUIL.
- Colmes. (1999). *virtual.urbe.edu/tesispub/0060232/cap02.pdf*. Obtenido de *virtual.urbe.edu/tesispub/0060232/cap02.pdf*
- Contaduría General de la Nación. (2015). *Procedimiento de Control Interno Contable y de Reporte de Informe Anual de Evaluación a la Contaduría General de la Nación (CGN)*. Colombia: Contaduría General de la Nación.
- Aguirre O.; Juan M. (2009) *Nueva contabilidad general*. Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Córdova, J. (2012). *Políticas de Cobro*.
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. AICPA.
- Elina, M. D. (2006). *Bases para la administración Financiera*. Argentina: Alfagrama.

- Enciclopedia Economía. (2009). <http://www.economia48.com>. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-interno-contable.htm>
- Enríquez Caro, R. (s.f.). thesmadruga2.blogspot.com/.../costos-reales-y-predeterminados_24.html. Obtenido de thesmadruga2.blogspot.com/.../costos-reales-y-predeterminados_24.html: thesmadruga2.blogspot.com/.../costos-reales-y-predeterminados_24.html
- Escolme. (2016). <http://www.escolme.edu.co>. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Fierro, Martínez, A. M. (2012). http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_eventos/correlacion.php. Obtenido de http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_eventos/correlacion.php: http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_eventos/correlacion.php
- Pilar M.; Román J.; Juan Carlos H. (2011) Tratamiento de la documentación contable. Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Figueroa, C. L. (2016). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE INVENTARIOS, BASADO EN EL MODELO COSO III; APLICADO A LA EMPRESA SIGMAPAK ECUADOR*. QUITO: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Fundación IFRS. (2009). www.ifrs.org/Use+around+the+world/Education/Education.htm. Obtenido de www.ifrs.org/Use+around+the+world/Education/Education.htm: www.ifrs.org/Use+around+the+world/Education/Education.htm.
- Hernández Pulgar , E. (2013). *El control interno en Instituciones del Estado*. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.
- Herrera, T. G. (2014). *Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranza para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Hidalgo, E. V. (2012). *INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE- Prensas Digital en Lima-Cercado*. LIMA – PERÚ: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS.

<http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI-cap-4.htm>. (s.f.). Obtenido de <http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI-cap-4.htm>:
<http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI-cap-4.htm>

<http://rem.gmtulcan.gob.ec/Leyes/REGLAMENTO%20DE%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>. (s.f.). Obtenido de <http://rem.gmtulcan.gob.ec/Leyes/REGLAMENTO%20DE%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>

http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf. (2012).
http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf.
http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf.

<http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4112brainstorming.aspx>. (s.f.). Obtenido de <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4112brainstorming.aspx>:
<http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4112brainstorming.aspx>

<http://www.monografias.com/trabajos13/derereal/derereal.shtml>. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/derereal/derereal.shtml>

<http://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-10-LEY-DE-INQUILINATO-Leyes-conexas.pdf>. (s.f.). Obtenido de <http://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-10-LEY-DE-INQUILINATO-Leyes-conexas.pdf>

<https://es.scribd.com/doc/>. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/> :
<https://es.scribd.com/doc/>.

Jamie, C. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR*. Guatemala.

Jarrin, C. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa*.

- León, F. G. (2017). *Control en la residencia de Obra para optimizar*. Mexico: Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura .
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2014). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Quito: na.
- Linstone/Turoff. (1975). [tp://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/](http://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/).
Obtenido de [tp://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/](http://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/):
<http://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/>
- Loor, S. J. (2012). *CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO-COBRANZA*. Quevedo: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.
- Maroth, V. (2010). *“ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE UNA EMPRESA*.
- Martinez, J. (2010). *Políticas De Crédito*. Obtenido de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditosycobranza_24.html
- Martínez, M. R. (2015). *Metodología de Investigación* .
- Mercedes, S. H. (2016). *Evaluación de control interno para la recuperación de cartera Quifatex S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mery, B. P. (2015). *Diseño de EstEstrategias en el Sistema Organizacional de la Distribuidora de Confiterías “FRUTICAS” de la ciudad de Jipijapa, Año 2015*. Loja: UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Murillo Torrecilla, J. (2012). *Metodología de la Investigación Avanzada*. Obtenido de http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf:
http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Nogueiras,R.(2005).http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf. Obtenido de http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf

- Nuñez Zúñiga, R. (2007). Población y Muestra. En R. Nuñez Zúñiga, & D. Reservados (Ed.), *Estadística para la ciencia social* (Primera ed., págs. 32-33). México, México: Trillas S. A.
- Patricio, R. (2014). *LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA*.
- Peña, G. (2006). *Manual de Control Interno*. Cuenca: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Ramirez, V. (2016). *Modelo de Credito y cobranza*.
- Ramón, J. P. (2013). *Diseño de un manual de procedimientos contables en base a NIIF e implementación de un sistema de costos por procesos para la fábrica alfarería y lirio ubicado en la ciudad de Cuenca en la Santísima Trinidad de Racar, para el año 2013*. Cuenca: Universidad Politécnica Seleccionada.
- Ravelo, A. (2017). *Tipos de contabilidad para las cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>
- Razo, A. (2011). *Datos primarios y secundarios*. Mexico : Edit Nma.
- Regalon, N. (2005). ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf. Obtenido de ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Risonne. (2003). ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf. Obtenido de ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Rocío, C. J. (2013). *ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ QUE TIENE LA EMPRESA PURATOXIC S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Rodriguez, A. (2014). *Como hacer un proyecto de investigación*.
- Ruiz, V. R. (2012). <http://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mac Gill.

- Santana, A. (2012). *Técnicas de investigación*.
- Sarmiento Matamoros, B. M. (2007). Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Shuttleworth, M. (s.f.). <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Suntansig, S. (2012). *DISEÑO DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE PANIFICADORA AMBATO PANAMBATO CIA. LTDA*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Turner, I. J. (s.f.). www.monografias.com › *Economía*. Obtenido de www.monografias.com › Economía: www.monografias.com › Economía
- Universidad Pro Desarrollo de México. (18 de Junio de 2010). finanzasavanzadasupro.blogspot.com. Obtenido de <http://finanzasavanzadasupro.blogspot.com/2008/06/las-5-cs-del-credito.html>
- Valera Fernández , L. (2013). *Manual de políticas y procedimientos contables*. México: Mac Gill.
- Vallejo, R. K. (2015). *AUDITORÍA INTEGRAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA*. QUITO: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Whittington, P. (2005). *Principios de Auditoría*. Ciudad México: McGraw-Hill.
- www.conexionismo.com/leer_articulo.php?. (s.f.). Obtenido de [www.conexionismo.com/leer_articulo.php?.](http://www.conexionismo.com/leer_articulo.php?): www.conexionismo.com/leer_articulo.php?.
- www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas. (2014). Obtenido de www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas: www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas
- Yurme, O. (Octubre de 2004). Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el Consorcio OTEPI GREYSTAR. Maturín.
- Zamora Vergara, L. (2012). *Un acercamiento al control interno en las empresas*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Obtenido de

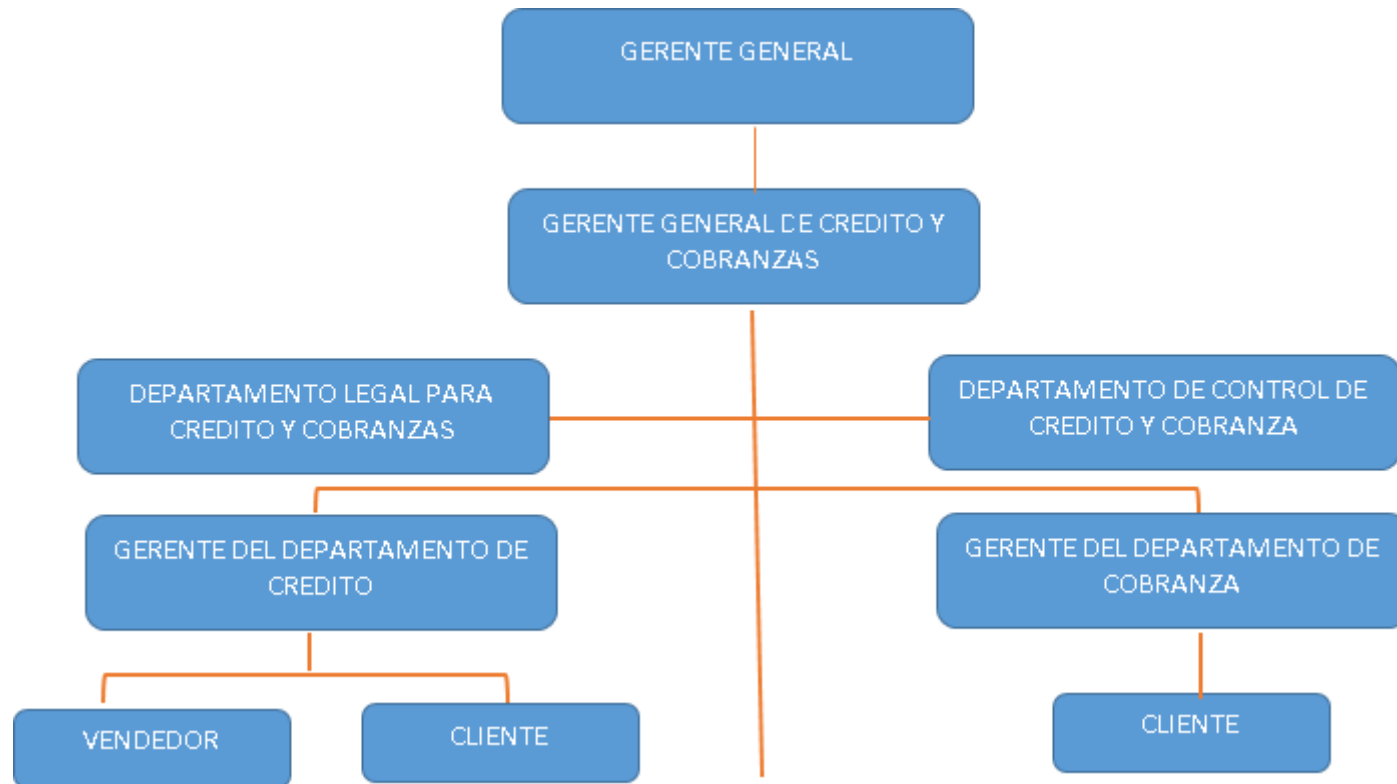
recuperado

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051%282%29.pdf>

Zavala Aguilar, R. (2012). Muestreo Estadístico. En R. Zavala Aguilar, *Estadística Básica* (págs. 16-19). México: Trillas S. A.

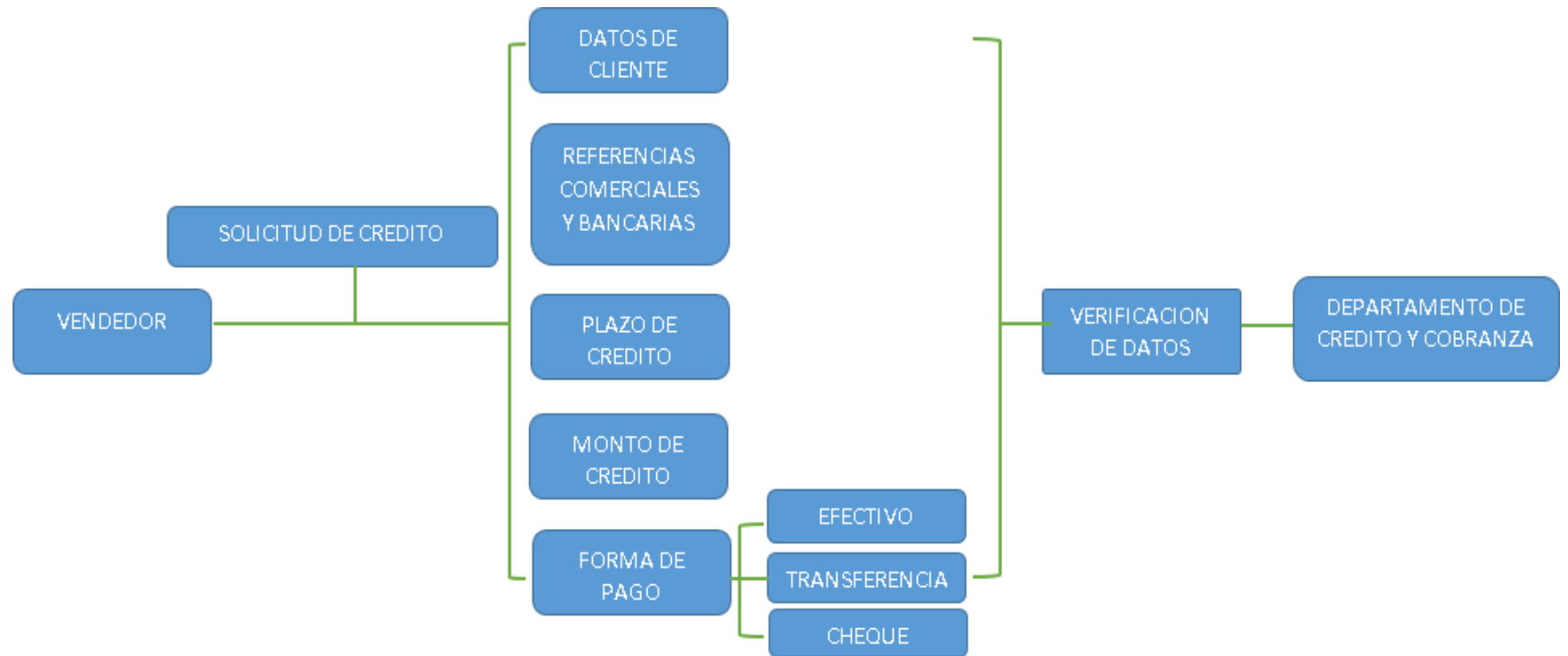
ANEXO 1

COMPAÑÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. CORDIALSA



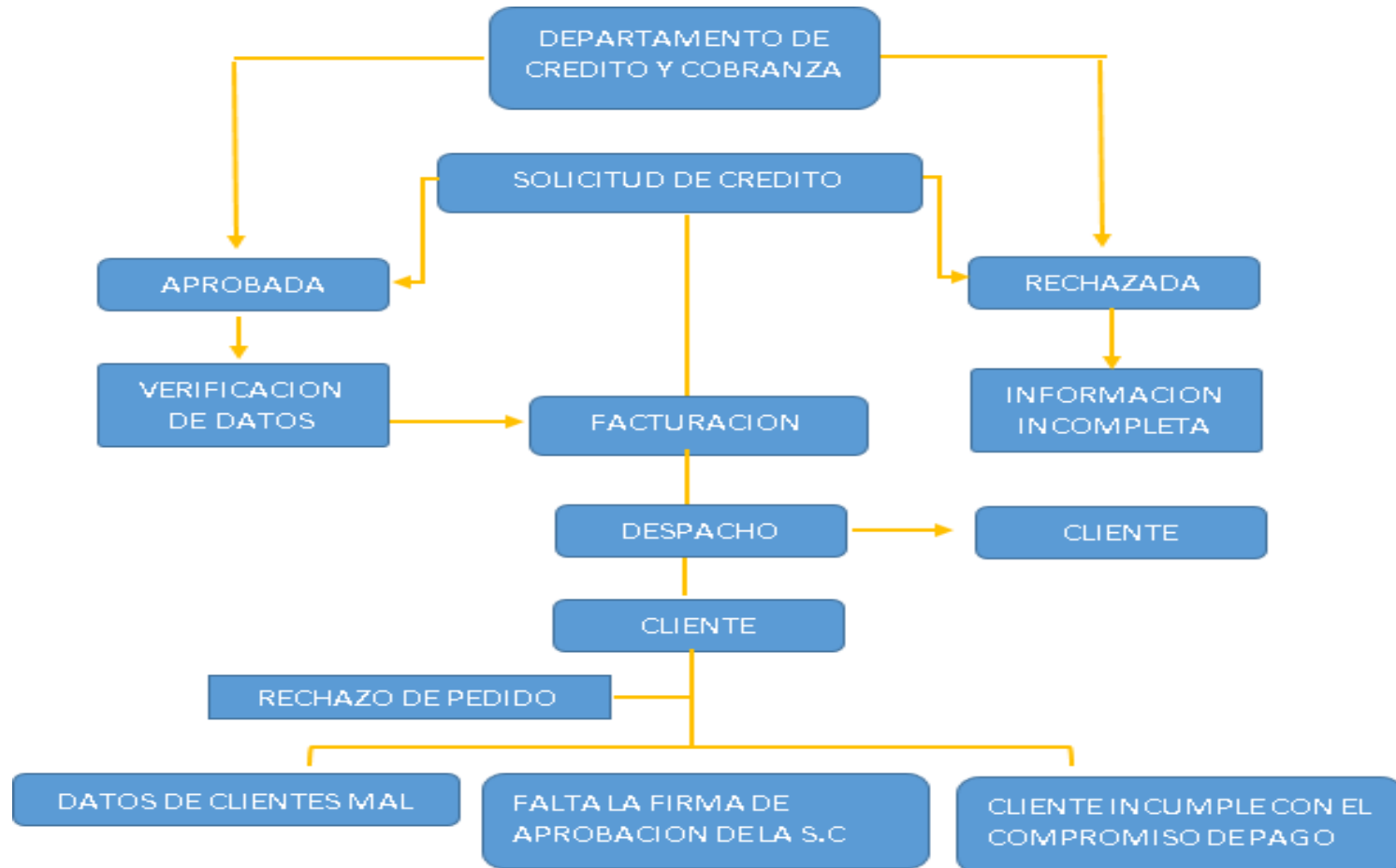
ANEXO 2

COMPAÑÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. CORDIALSA



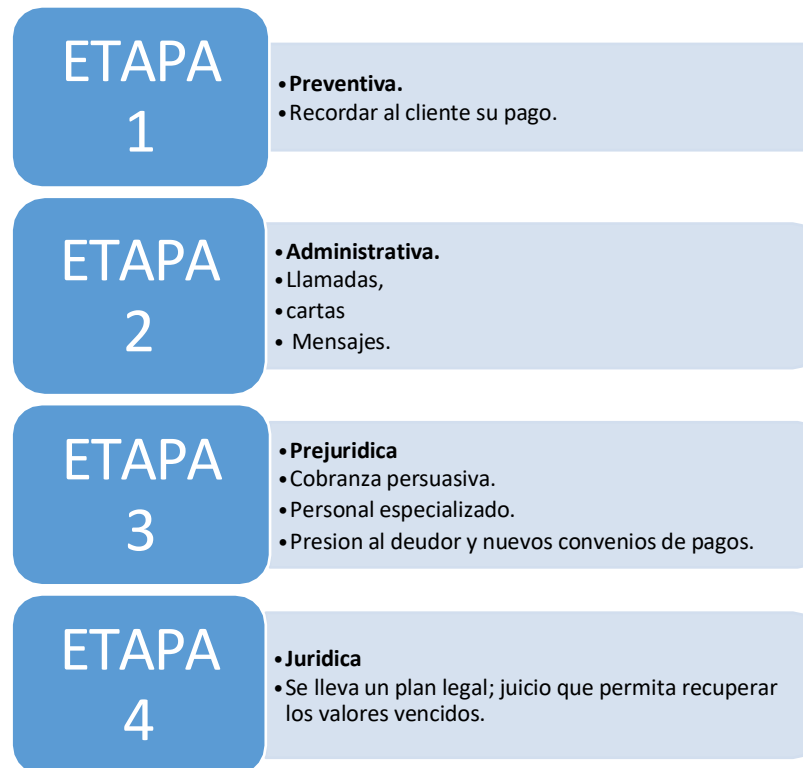
ANEXO 3

COMPAÑÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. CORDIALSA



ANEXO 4

COMPAÑÍA CORPORACION DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A. CORDIALSA



Recursos de Materiales

Tabla 3 bienes

BIENES	
Computadora	\$300,00
Pendrive	\$20,00
Impresiones	\$30,00
Empastados	\$48,00
TOTAL	\$398,00

Tabla 4 servicios

SERVICIOS	
Movilización	\$40,00
Seminario	\$504,00
Internet	\$40,00
TOTAL	\$684,00

Humano

Tutor: Mg. Adolfo Carrera Castro.

Encuentros de tutorías para la tesis.