



Portada

**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS
POR COBRAR DIVISION VEHICULOS DE LA COMPAÑÍA
AUTOMOTORES LATINOAMERICANOS S. A.**

AUTORA:

REYES SANCHEZ WENDY ELIZABETH

TUTORA:

MCA. MERCEDES JOHANNA ESPINOZA ESPINOZA

GUAYAQUIL – ECUADOR

2018

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a Dios, por darme salud para esforzarme y permitirme con esmero que puedo lograrlo, segundo a mi familia porque son un pilar fundamental para obtener mis metas. Agradezco a mis padres, porque ellos me dan aliento para seguir adelante y con éxito llegar a ser profesional.

Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme salud, para con sacrificio y dedicación conseguir mis metas propuestas. A mi esposo que con su amor, consejos y guía he podido seguir y culminar con satisfacción este ciclo de vida. A mis hijas que con su paciencia han podido entender que mi esfuerzo es para ellas, para que vean en mí una guía.

Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

INSTITUTO TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema:

“Procedimiento de control interno de cuentas por cobrar división vehículos de la compañía Automotores Latinoamericanos S.A.”

Autora: Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

Tutora: Mca. Mercedes Espinoza Espinoza

ABSTRACT

This project investigated aims, prepare internal control procedures in the area of collections of the division automotive Automotores Latinoamericanos S.A company vehicles, in order to obtain a recovery of overdue and bad.

Collection Department is essential in the daily activities of the Organization, therefore the functions of each Executive in this area must be aligned efficiently for the proposed results.

This study was developed with information documentary-bibliographic identifying that internal control is a tool to prevent and detect fraud, mismanagement, thefts in the different areas of the company, in the efficient and effective use of resources and the minimization of risks, to improve in all aspects such as productivity, profitability and competitiveness.

Portfolio recovery

bad

collection

Past due portfolio

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS
PORTADA:	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACION DE LA ACEPTACION DEL TUTOR.....	iv
CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION	v
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL CEGESCIT.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	2
1.3. SITUACION CONFLICTO.	2
1.4. DELIMITACION DEL PROBLEMA	2
1.5. FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.6. EVALUACION DEL PROBLEMA	3
1.7. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
Variable independiente	4
Variable dependiente.....	4
1.8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
1.9. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.....	7
2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES.	7
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
2.4. FUNDAMENTACION TEORICA.....	16
2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES	25
CAPÍTULO III.....	27
MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1. DATOS DE LA EMPRESA.....	27
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	34
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.4 POBLACION Y MUESTRA	37
3.5 TECNICAS DE INVESTIGACION.....	38
3.6 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION.....	39
CAPÍTULO IV	40
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
Técnica de Análisis de datos.	46
Información general obtenida del análisis de los datos y las entrevistas aplicadas.....	48
PLAN DE MEJORAS	49
Procedimiento de control interno	51
4.2. CONCLUSIONES	60
4.3. RECOMENDACIONES.....	60
Bibliografía	62

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Objetivos y componentes del Marco Integrado de Control Interno.....	22
Gráfico 2 Organigrama general.....	29
Gráfico 3 Porcentajes plazos vencimientos cartera 2017	47
Gráfico 4 Diagrama de flujo de procedimientos para gestion de cobranzas	59

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Categoría ocupacional de trabajadores.....	30
Cuadro 2 Balance general 2017-2016	32
Cuadro 3 Ratios de liquidez.....	33
Cuadro 4 Test de la prueba acida.....	34
Cuadro 5 Población	37
Cuadro 6 Muestra	38
Cuadro 7 Técnicas de investigación	38

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La implementación de un sistema de Control Interno en Latinoamérica se presenta en un 60% en las empresas privadas y en los últimos tiempos se ha convertido, en un pilar fundamental que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de sus operaciones, como también la confiabilidad en los registros y el cumplimiento de leyes y normas.

Las empresas que apliquen controles internos conocerán con seguridad, la situación real de sus operaciones, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión de su gestión, esto tiene gran importancia porque constituye una de las dimensiones centrales de la organización, favoreciendo con un clima proactivo en función del cumplimiento de los principios, leyes, normas y regulaciones contables.

En las empresas privadas como en las públicas, se debe tener implementado un sistema de control interno, porque hacen uso de manera eficiente y eficaz sus recursos productivos evitando cometer errores, fraudes, entre otros.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

La mayor parte de las empresas en el país son empresas familiares, que no poseen sistemas de control interno y manuales de procedimientos, como es el caso de Automotores Latinoamericanos S.A. específicamente en el área de cobranzas, se ha detectado falencias errores en los diferentes procesos en su funcionabilidad, generando cartera vencida, inconsistencia en la información para los estados financieros y con esto la toma de decisiones.

1.3 Situación Conflicto

Los controles se manejan de manera empírica y los problemas o inconvenientes se van resolviendo a medida como se presenten.

Existen aspectos que se profundizarán en el desarrollo de la investigación pero mencionaremos algunos: retenciones no ingresadas en los tiempos establecidos, cuentas de clientes que tienen aprobado crédito directo y en el sistema refleja como un saldo de cuota inicial, facturas anuladas pero en el reporte de cuentas por cobrar tienen saldos pendiente por cobrar, cuentas de clientes que sus saldos presentan inconsistencias con sus valores reales.

1.4 Delimitación del problema

El problema de la presente investigación se enmarca en:

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Cda. La Atarazana frente estación de Metro vía

Campo: Financiero

Área: Cobranzas

Aspecto: Control Interno

Tiempo: 2017

1.5 Formulación del problema

¿De qué manera incide la carencia del control interno en las cuentas por cobrar división vehículos de la compañía Automotores Latinoamericanos S. A.?

1.6 Evaluación del problema

Delimitado. - La presente investigación se realiza para contribuir a que la empresa Automotores Latinoamericanos S. A., mejore los índices de recuperación de cartera.

Claro.- Esta investigación ayudara a reducir el impacto financiero en las cuentas por cobrar división vehículo y contribuirá a lograr los objetivos planteados, en la empresa Automotores Latinoamericanos S. A.

Evidente.- Es evidente que la empresa Automotores Latinoamericanos S. A., no cuenta con procedimientos de control interno de cuentas por cobrar división vehículos, por lo que se ve afectada la liquidez de la empresa.

Contextual.- La presente investigación se ubica dentro de una práctica social ya que la recuperación de cartera es un problema común en las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Relevante.- Es relevante para la empresa Automotores Latinoamericanos S. A., contar con políticas y procedimientos de cobranzas, para poder solucionar los problemas de recuperación de la cartera.

Originalmente.- Esta investigación es nueva para la empresa Automotores Latinoamericanos S. A, porque anteriormente no se habían realizado investigaciones sobre el tema referente al control interno de cuentas por cobrar.

1.7 Variables de la investigación

Variable independiente

Procedimientos de control interno

Variable dependiente

Recuperación de la cartera.

1.8 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer el procedimiento de control interno de cuentas por cobrar división vehículos para mejorar la recuperación de cartera de clientes, generando liquidez en Automotores Latinoamericanos S. A.

Objetivos específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el tema de control interno en las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar la situación actual de cuentas por cobrar división vehículos y su incidencia en la liquidez de la compañía.
- Proponer procedimiento de control interno que mejore la situación de cuentas por cobrar división vehículos en Automotores Latinoamericanos S. A.

1.9 Justificación de la investigación

En la actualidad el sistema de control interno ha adquirido una mayor relevancia porque proporciona un grado de seguridad razonable al logro de los objetivos en la eficiencia y eficacia de las operaciones y la fiabilidad de la información financiera, por lo tanto el área de Cartera debe contar con un sistema de control que se encargue de gestionar los cobros, administrar la cartera de clientes y analizar la otorgación de créditos.

La recuperación de la cartera es de gran importancia para la información en los estados financieros, pues representa el nivel de gestión

de los ejecutivos del área para la toma de decisiones, la ejecución del diseño de las políticas de cobranza pretende alcanzar mejoras para desarrollar el desempeño en las actividades administrativas y operativas de la empresa. La aplicación de este diseño se centra en el control interno de cuentas por cobrar división vehículos pues es de gran utilidad porque disminuirá la ocurrencia de errores, fraudes en el proceso de la información financiera lo que permite ser más competitivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.

En las épocas primitivas, ya se utilizaba herramientas de control por la necesidad de controlar las pertenencias como el ganado, las cosechas, etc. Y con el aumento de la producción, a finales del siglo XIX, los dueños de los negocios ya no pudieron atender personalmente los problemas productivos, comerciales, administrativos, viéndose en la necesidad de delegar funciones como también crear sistemas y procedimientos que disminuyeran o previeran los fraudes o errores. (Ballesteros Cerchiaro, 2013)

En la evolución de mayor impacto que tuvo el control interno, fue en el evento del informe de la Comisión Treadway divulgado en 1987, las investigaciones realizadas por esta comisión, identificaron que las causas que generaron informes financieros fraudulentos en las compañías fueron la quiebra de los controles internos por lo que recomendó implementar el tone at the top, (factor decisivo que moldea cultura organizacional en prevención de fraude y practicas antiéticas); mejorar funciones de contabilidad y auditoría interna, y evaluar anualmente la efectividad del control interno que culminó en la publicación del marco integrado de control interno, es decir el COSO. (Fonseca Luna, 2011)

También se pudo observar su aplicación en los imperios antiguos en el cual se percibía una forma de control y cobro de impuestos, los soberanos exigían mantenimiento de las cuentas en su residencia por dos escribanos independientes, evidenciando de alguna manera los tipos de control para evitar desfalcos. La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862.

Entre este año y 1905, esta profesión creció en Inglaterra y su principal objetivo era la detección del fraude. Mincit (2005)

El control interno en las empresas privadas, se sustenta en la independencia de las áreas operativas, fijación de las responsabilidades y en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno, entonces es de vital importancia ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y sobre todo previene que se violen las normas y principios contables. Ramon Ruffner(2004)

2.2 Antecedentes referenciales

La autora con el fin de justificar adecuadamente la presente investigación, ha tomado en cuenta, otras tesis elaboradas con temas relacionados al propuesto en éste, que servirán de aporte destacados para el desarrollo de este estudio, y alcanzar la orientación del mismo, mencionamos los siguientes:

Johana Carvajal (2012) “Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A”., Carrera de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato; en la cual concluye lo siguiente:

“El problema de la empresa Mecanosolvers S.A., es la falta de política crediticia para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de crédito y cobranza, la misma que ha ido generando acumulación de valores por cobrar, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas, tampoco cuenta con el personal suficiente y capacitado para la recuperación de cartera”.

En este trabajo de investigación nos permite analizar que no es solo de establecer políticas y procedimientos de crédito y cobranza, sino que también capacitar al personal, y será de gran utilidad porque al

contar con un personal idóneo y capacitado en sus funciones, este a su vez podrá aportar mejoras a la compañía en cuanto a la implementación de nuevas estrategias y medidas que ayudaran a un cumplimiento más efectivo y eficaz de sus labores.

Carrera Navarrete Shirley Eliana (2017) “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”. En la compañía Induplasma en el año 2015, hace hincapié que la gestión de cobro no es efectiva, no poseen un manual de monitoreo a fin de confirmar el cumplimiento de las metas de cobranzas, la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera.

Después de analizar el trabajo de investigación, la recuperación de cartera es importante para la organización porque permite contar con circulante que puede disponer para los diferentes procesos, mejorando su cartera de clientes.

2.3 Fundamentación Legal

NIIF conocidas por sus siglas en inglés como IFRS (International Financial Reporting Standards), que son estándares técnicos contables adoptadas por el IABS, institución privada con sede en Londres. Constituyen los estándares internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual contable de la forma como es aceptable en el mundo. (Alliott Ecuador Boletín)

NIIF 9 Instrumentos Financieros

Según las NIIF 9 se Introduce un modelo único de clasificación y medición para los activos financieros considerando:

- El objetivo del modelo de negocio de la entidad para administrar los activos financieros.
- Las características de flujo de efectivo contractuales de los activos financieros.

Reconocimiento Inicial: Cuando la entidad se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

Medición Inicial: A valor razonable más los activos y pasivos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados, costo de transacción directamente atribuibles.

Valor razonable.- es el precio que se recibiría por vender un activo o se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición.

Costo de transacción directamente atribuible.- costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición, emisión o disposición de un activo financiero o pasivo financiero.

Los activos financieros se clasifican como:

Costo amortizado

Valor razonable con cambios en resultado

Valor razonable con cambios en otro resultado integral (NIIF 9)

Según la **NIC 1. Presentación de Estados Financieros**: Tiene como objetivo establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto como los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores como con las otras entidades. Esta norma establece requerimientos generales para la

presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido (NIC 1)

Ley de Régimen Tributario Interno

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

Sección Primera de las Deducciones

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No, 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

Según la Lorti en su Art. 10.- Deducciones en su literal 11 menciona que se aplicará la siguiente deducción.

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el

Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. (Ley de Regimen Tributario Interno, 2018)

RESOLUCIÓN No. SC.DSC.G.13.011

Ab. SuadManssur Villagrán
SUPERINTENDENTA DE COMPAÑÍAS

Considerando:

Que el artículo 66 de la Constitución de la República, en sus numerales 16 y 25, reconoce y garantiza a las personas el derecho a la libertad de contratación y el acceso a bienes, servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que el artículo 336 de la Constitución de la República señala que el Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad y, además, asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados que fomente la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que el artículo 226 de la misma Constitución de la República establece el deber de las instituciones del Estado de coordinar acciones

para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que la Disposición General Segunda del Capítulo V de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 135 del 26 de julio del 2007, establece que las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales;

Que la Disposición General Tercera del Capítulo V de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley; cuerpo legal que en la Disposición Transitoria Tercera del Capítulo VI señala de forma expresa que la Superintendencia de Compañías expedirá la normativa requerida para la aplicación de la indicada Ley;

Que en virtud de lo anotado en el considerando anterior, la Superintendencia de Compañías expidió el REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y DE LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA, POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, el cual establece de forma taxativa en su artículo 3 los servicios que pueden cobrar las compañías sujetas a su control que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito y a su vez en el artículo 4, expresa que dichas compañías

deben remitir trimestralmente la información señalada en este artículo al ente de control;

Que el 3 de diciembre de 2012 se publicó en el Registro Oficial No. 843, Suplemento, la "Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías", cuyo artículo 8 agregó a continuación del artículo 457 de la Ley de Compañías la sección XVII titulada "REGISTRO CREDITICIO";

Que el artículo 458, agregado a la Ley de Compañías, expresa que: "La Superintendencia de Compañías establecerá las políticas y la forma en que las compañías que se encuentren bajo su control deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos";

Que el artículo 459, también añadido a la Ley de Compañías, establece que las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías, que realicen ventas a crédito, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos la información necesaria para mantenerlo actualizado; y, en su letra a), otorga a la misma Superintendencia la potestad de fijar la periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio, que no será superior a un mes;

Que el artículo 433 de la Ley de Compañías faculta al Superintendente de Compañías a expedir regulaciones, reglamentos y resoluciones para el buen gobierno y vigilancia de las compañías mencionadas en el Art. 431 de la indicada ley;

2.4 Fundamentación Teórica

En la Contabilidad

Es el sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esa información en informes y comunica los resultados a los que toman las decisiones de la entidad. (Horngren T. Charles, 2003)

Según (García Castellvi, González Navarro, & Astorga Sánchez, 2008) indica que la Contabilidad es una ciencia de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para conocer el pasado presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos para facilitar la toma de decisiones financieras, planificación y control interno.

Importancia

La importancia de la contabilidad en toda entidad privada, pública, pequeña o multinacional, es vital para tomar decisiones de naturaleza económica. La información contable es útil para conocer el estado de las cuentas, bienes, deudas, como sus ingresos y gastos. (Alcarria Jaime, 2009)

Control interno

En la dinámica del entorno actual se ha creado la necesidad de integrar conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of TheTreadway Commission (COSO) y sus componentes siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos en una organización.

Coso es un documento que contiene las principales directivas de la implantación, gestión y control, desde su publicación en 1992 se ha convertido en el estándar de referencia. No es solo normas también involucra gente. (Blogconsultorasur, 2011)

Modelo Coso I, en las organizaciones tiene como finalidad evaluar y mejorar su sistema de control interno generando una definición común de control interno. El control interno según COSO es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de la entidad, proporcionando un grado de razonabilidad en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de las operaciones financieras
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Componentes

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Coso II, fines de septiembre 2004 publico el estándar “Enterprise Risk Management – Marco integrado de gestión de riesgos, amplia el concepto de control interno a la gestión de riesgos que implica necesariamente a todo el personal, incluido directores y administradores.

El coso II amplía la estructura del Coso I a ocho componentes:

Ambiente de control: valores y filosofía de la organización, visión de trabajadores ante los riesgos y actividades de control de los mismos.

Establecimientos de objetivos: estratégicos, operativos, de información y cumplimiento.

Identificación de eventos que pueden tener impacto en el cumplimiento de los objetivos

Evaluación de riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos

Respuesta a los riesgos: resolución a acciones frente a los riesgos

Actividades de control: políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos

Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo para permitir a los empleados cumplir con sus responsabilidades

Supervisión.- realizar seguimiento a las actividades.

COSO III es publicado en mayo 2013, introduciendo las siguientes novedades:

- Mejora de agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto información y comunicación (Asociación Española para la calidad)

Según Ramon Ruffner nos menciona los siguientes elementos del control interno:

Elementos de Control:

Plan de organización: No existe un solo concepto para definir organización, pero se entiende a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

Planeamiento de actividades: se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos.

Política: Se define como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones.

Procedimientos operativos: Son métodos utilizados para efectuar actividades de acuerdo con las políticas establecidas. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

Personal: La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia, de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Sistema contable e información financiera: está constituido por métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un periodo determinado. Es un elemento importante de control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas. (Ramon Ruffner, 2004)

Sistema de control Interno: es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Es de vital importancia ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. (Ramon Ruffner, 2014)

Según Ramon Ruffner, menciona que los objetivos del control interno deben lograr:

La obtención de la información oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y control.

Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y control.

Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de la propiedad de la entidad.

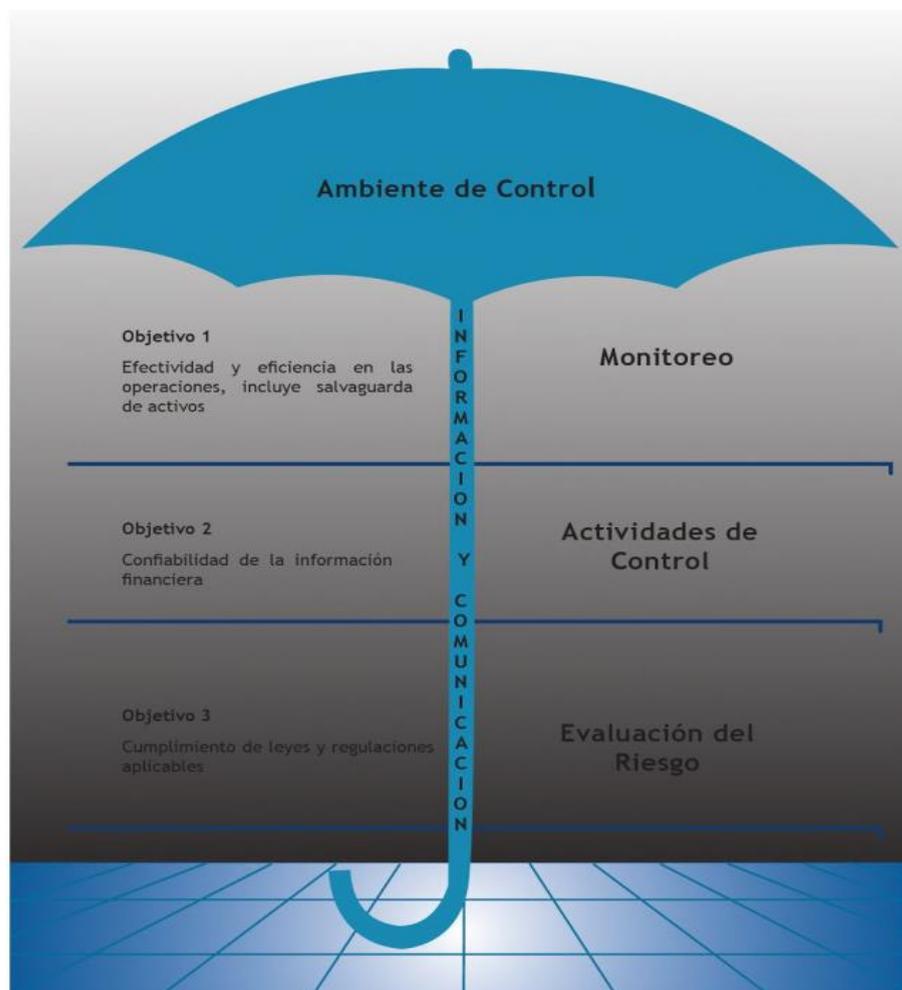
Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Idoneidad y eficiencia del recurso humano.

Crear conciencia de control. (Ramon Ruffner,2014)

Grafico 1 Objetivos y componentes del marco integrado de control interno



Fuente: Adoptado de OMB Circular A-123 and Sarbanes-Oxley: Management's Responsibility for internal control in federal Agencies, Cornelias E. Tierney, Edward F. Kearney, Roldan Fernandez, Jeffrey W. Green, Michael J. Ramos, p.55. (Fonseca Luna, 2011)

Según la NIA 400 en el numeral 8 nos indica que el sistema de control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos deben asegurar hasta donde sea factible la ordenada y eficiente

conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. (NIA 400)

Según Moncayo, la importancia en toda empresa necesita reducir riesgos que son frutos de cualquier tipo de situación sea, éstas estratégicas, legales, crediticias, tecnológicas entre otros, es indispensable considerar que dichos riesgos se deben gestionar, en este sentido que el control interno toma un papel relevante en las empresas. La aplicación y la implementación de sistemas de control interno son herramientas requeridas para realizar una buena gestión de parte de los administradores, tomando en cuenta que la información es transparente lo que garantiza una mejor y adecuada realización de las actividades de la empresa. (Moncayo, 2016)

Según Cazares, nos indica que para una buena gestión de riesgos de una empresa es necesario contemplar todas las etapas fundamentales como la identificación, evaluación, respuesta y supervisión, pero es en esta etapa donde podemos detectar las amenazas para la empresa, las oportunidades de negocio que pueden ser aprovechadas para la misma confirmando que tanto la gerencia de los riesgos como un adecuado sistema de control interno pueden contribuir al logro de los objetivos empresariales. (Cazares,2016)

Según San Jose- Marti, las sociedades en general exige el establecimiento de un control interno adecuado que permita a la dirección de la empresa la toma de decisiones, por lo que las empresas deben analizar los riesgos que le son propios de la actividad y mantener

mecanismos específicos de control interno que aseguren la supervisión continuada de los mismos.

Debe existir transparencia de la información para que pueda ser detectada cualquier amenaza para reducir o anular el impacto antes de que se produzca.

La información se necesita en todos los niveles de la organización para por una parte identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra dirigir la entidad y conseguir los objetivos y debe reunir los siguientes atributos:

Cantidad suficiente para la toma de decisiones

Información disponible en tiempo oportuno

Datos actualizados recientes

Datos incluidos correctos

Información obtenida fácilmente por las personas autorizadas. (San Jose-Marti, 2013)

2.5 Variables de la investigación

Procedimientos de control interno

Según, Estupinan Gaitan (2015) indica que los procedimientos de control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva y por el resto de personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable.

La autora considera que procedimientos de control interno, es el conjunto de procesos que direccionados por el administrador, y ejecutado con responsabilidad por el personal, se conseguirá mitigar los riesgos y fraudes que puedan presentarse.

Los procedimientos de control interno, se crea para obtener información detallada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones de la organización. (Gestiopolis, 2001)

Según Estupinan Gaitan, (2015) menciona que el control moderno de gestión, es responsabilidad de todos y por ende debe agregar valor especialmente a la nueva cultura de control que es sinónimo de autocontrol.

2.6 Definiciones conceptuales

Cuentas por Cobrar: Según Palma Ramos, son recursos económicos de propiedad de una organización, las cuales generaran un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación del activo circulante.

Características: estas identifican a las cuentas por cobrar y son:

- Constituye un sub grupo del activo
- Cobros pendientes de recuperación
- Sus saldos son originarios de haberse devengado, operaciones emergentes del giro específico de la actividad de la empresa.

- Gravitan en forma determinante al obtener índices financieros.
- Estos derechos se presumen serán cobrados al siguiente mes.
(Palma Ramos, 2016)

Cobranza o recuperación de cartera: Según Camacho Arevalo, indica que todas las gestiones de credito deben ser controladas y evaluadas, en esta forma para poder hacer ajustes para que la gestion sea efeciente. (Camacho Arevalo C. V., 2012)

CAPÍTULO III

3.1 Marco Metodológico

En el presente capítulo, se expondrá la metodología de investigación analizando e interpretando técnicas para la constatación del problema objeto de estudio. Se presentara un diseño de investigación para lo cual, en primer lugar se expondrá la presentación de la empresa como referencia de estudio.

Automotores Latinoamericanos S.A Autolasa

Automotores Latinoamericanos S.A., es una compañía privada constituida en 1986 e inscrita en el Registro Mercantil el 15 de mayo del mismo año, en Guayaquil – Ecuador, la oficina matriz está ubicada en la Av. Pedro Menéndez Gilbert y Av. Carlos Luis Plaza Dañin frente a la estación de Metrovía Atarazana, actualmente se encuentra controlada por la Superintendencia de Compañías y Seguros, UAFE, afianzando de esta manera la confianza y solvencia institucional.

Automotores Latinoamericanos S.A., se dedica a la comercialización de vehículos, repuestos de la marca Chevrolet, así como la prestación de servicios de post venta. Todos los concesionarios genuinos Chevrolet deben seguir el lineamiento de General Motors, por lo cual la única ventaja competitiva está en el equipo de trabajo y las estrategias a seguir.

Misión

Lograr calidad y servicio integral a través de la segmentación del mercado por producto, lo cual les permite generar identidad, confiabilidad, autonomía y crecimiento en todos sus negocios ofreciendo la mejor opción al cliente y contando para ello con: personal capacitado y comprometido.

Compromiso social, legal y ambiental. Apoyo permanente de los directivos.

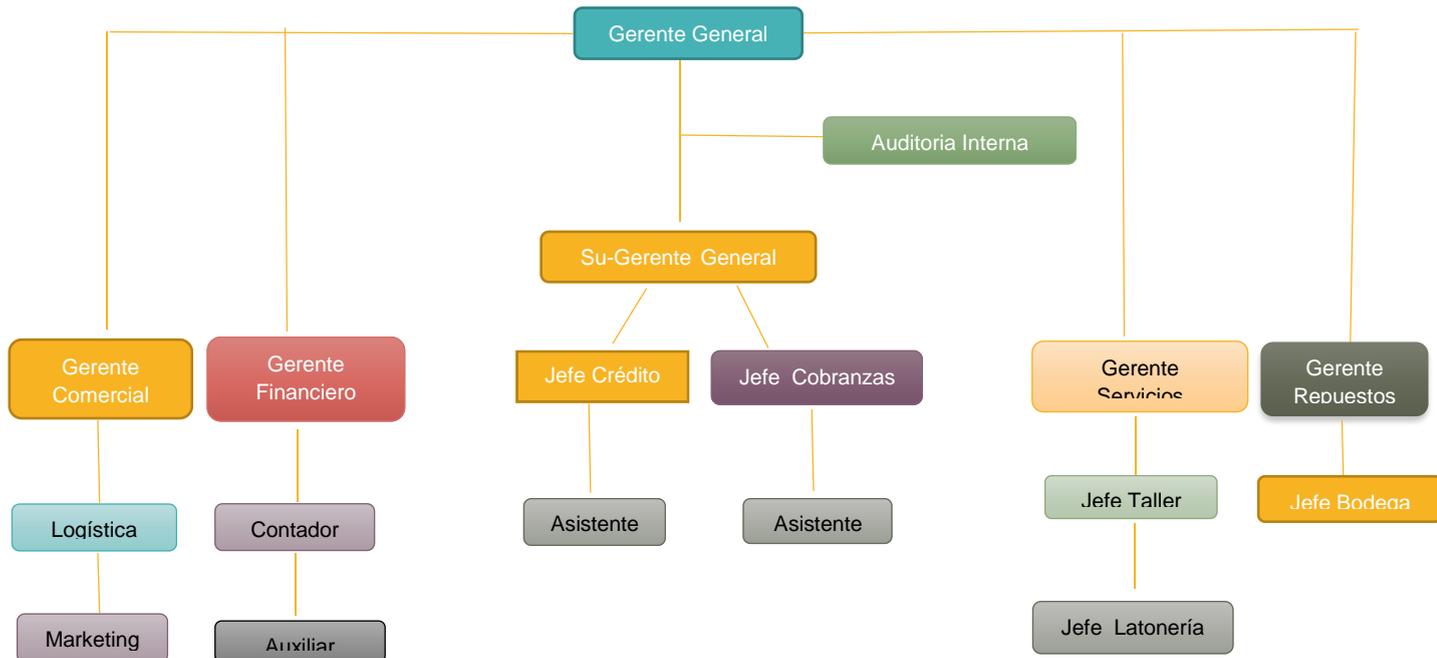
Visión

Autolasa, con todos sus proveedores, socios, colaboradores y accionistas, generara clientes fieles en el servicio de pre y post venta, realizando para ello un desarrollo permanente de productos y servicios, resultado de un trabajo constante de las necesidades del cliente.

Gráfico 2 Organigrama General

Organigrama General

Automotores Latinoamericanos S. A.

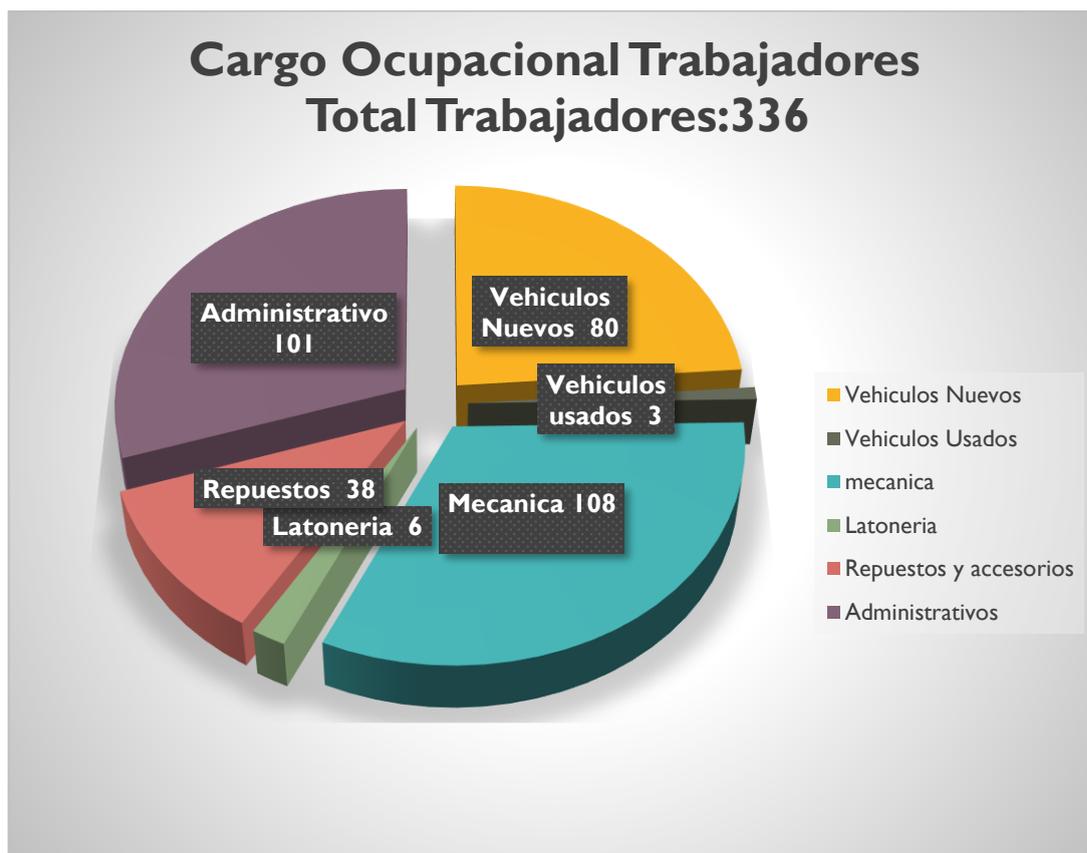


Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado: Wendy Reyes

Categoría ocupacional de trabajadores

Cuadro 1 Cantidad de categoría ocupacional de trabajadores



Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy

Principales clientes

Sector privado:

- DUOPRINT-G S.A.
- DAVIDE BERTOCCHI CORPORATION DBC
- PARROQUIA NUESTRA SENORA DE LA ALBORADA
- CRISTOCAR S.A
- AVICOLA FERNANDEZ S.A.

- AEROAGRIPAC S.A.

Financieras o Bancos:

- Banco de Guayaquil
- Portcoll
- Banco Produbanco
- Banco de Pichincha
- Banco Amazonas
- Fondo de Cesantía del Magisterio
- Plan Automotor Ecuatoriano

Proveedores:

- General Motors S. A
- Plan Automotor Ecuatoriano S. A.
- Roactrack S. A.
- Servimotors S. A.
- Amerafin S. A.
- Chubb Seguros S. A.
- Seguros Cóndor S. A.

Competidores:

- Kia Motors
- Hyundai
- Chery
- Jac motors
- Changan
- Great Wall motors

Análisis económico

Con la información de los Estados Financieros del año 2016 y 2017 se determinaron los siguientes rubros financieros que se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro 2 **Balance General 2017- 2016**

AUTOLASA			
BALANCE GENERAL			
ACTIVO		Año	Año
		2017	2016
	ACTIVO CORRIENTE		
	1101 CAJA-BANCOS	930.790,68	944.052,01
	1102 CUENTAS POR COBRAR	13.154.804,69	12.098.099,51
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	14.085.595,37	13.042.151,52
	INVENTARIO		
	1201 INV. MERCADERIA	9.081.155,35	7.288.994,73
	TOTAL INVENTARIO	9.081.155,35	7.288.994,73
	1301 ACTIVOS FIJOS	12.280.291,87	11.993.975,05
	TOTAL ACTIVOS FIJOS	12.280.291,87	11.993.975,05
	1401 DEPRECIACION ACUMULADA	-4.754.188,12	-4.268.065,52
	TOTAL DEPRECIACION ACUMULADA	-4.754.188,12	-4.268.065,52
	1501 CARGOS DIFERIDOS	935.331,99	366.750,62
	TOTAL CARGOS DIFERIDOS/OTROS ACTIVO	935.331,99	366.750,62
	1601 INVERSIONES FINANCIERAS L.P.	113.809,35	113.809,35
	TOTAL ACTIVOS:	<u>31.741.995,81</u>	<u>28.537.615,74</u>

PASIVO	Año 2.017	Año 2.016
PASIVO CORRIENTE		
2101 CUENTAS POR PAGAR	19.304.259,86	16.760.740,29
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	19.304.259,86	16.760.740,29
2102 GASTOS POR PAGAR	921.580,35	622.723,21
TOTAL GASTOS POR PAGAR	921.580,35	622.723,21
TOTAL PASIVO CORRIENTE	20.225.840,21	17.383.463,50
2201 PASIVOS DIFERIDOS/OTROS PASIVO		282,74
2301 PASIVOS A LARGO PLAZO	624.541,13	634.113,62
TOTAL PASIVOS A LARGO PLAZO	624.541,13	634.113,62
TOTAL PASIVO:	<u>20.850.381,34</u>	<u>18.017.859,86</u>
PATRIMONIO		
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	10.891.614,47	10.519.755,88
TOTAL CAPITAL SOCIAL	10.891.614,47	10.519.755,88
TOTAL PATRIMONIO:	<u>10.891.614,47</u>	<u>10.519.755,88</u>
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO:	<u>31.741.995,81</u>	<u>28.537.615,74</u>

Cuadro 3 Ratios de liquidez:

Solvencia a corto plazo= Activo Circulante/ Pasivo Corriente

Capital trabajo Neto	2017	2016
Activo	14.085.595,37	13.042.151,52
Pasivo	20.225.840,21	17.383.463,50
Ratio	0,70	0,75

Elaborado por: Wendy Reyes S.

Como se observa en los resultados, la empresa tiene 0.70 en el año 2017 y para el año 2016 tiene 0.75 donde puede tener mayor probabilidad de suspensión de pagos.

Cuadro 4 Test de la prueba acida:

Test de la prueba acida: Activo circulante – Inventarios/Pasivo corriente

	2017	2016
Activo Circulante	14.085.595,37	13.042.151,52
Inventarios	9.081.155,35	7.288.994,73
Pasivo circulante	20.225.840,21	17.383.463,50
	0,25	0,33

Elaborado por: Wendy Reyes S.

La empresa por cada dólar que adeuda, dispone 0.25 para pagarlo en el año 2017 y en el año 2016 dispone de 0.33, es decir no estaría en condiciones de pagar sus pasivos a corto plazo sin vender el inventario.

3.2 Diseño de investigación

Diseño

“El diseño es el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. (Hernandez Sampieri, 2014)

Metodología

“Científicamente es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación; por lo cual se presentan los métodos y técnicas para la realización de la información”. (Tamayo y Tamayo, Mario, 2010)

De acuerdo con estas definiciones, el diseño de la investigación es un plan que nos ayuda a entender la forma estructural de una investigación, aplicando metodologías y técnicas que nos facilitaran la comprensión y desarrollo del mismo.

Diseño metodológico

“El diseño metodológico es un conjunto de procedimientos para dar respuesta a las preguntas de investigación y comprobar la hipótesis” (Calderon Almerco, 2012)

El diseño metodológico de una investigación está formado por un diseño básico y dentro de el por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas requerida por los objetivos del estudio. (Galan Amador, 2009)

En el presente trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques cualitativo y cuantitativo:

Investigación cualitativa

“La investigación cualitativa se plantea por un lado, que observadores competentes, y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones. El investigador puede fundir sus observaciones por medio de un conjunto de técnicas, métodos, como las entrevistas o el análisis documental.” (Monje Alvarez, 2011)

Investigación cuantitativa

“La investigación cuantitativa, es un proceso sistemático y ordenado que se lleva a cabo siguiendo determinados pasos. Es posible identificar una serie de elementos comunes, lógicamente estructurados que proporcionan dirección y guía en el momento de realizar una investigación,” (Monje Alvarez, 2011)

3.3 Tipos de investigación

Investigación descriptiva

“La investigación descriptiva implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto del estudio” (Hernandez, 2011)

Los estudios descriptivos permiten ir acumulando una considerable cantidad de conocimientos sobre el mismo tema.

El proceso de la descripción se relaciona con condiciones y conexiones existentes. Los estudios descriptivos se centran en medir y los explicativos en descubrir.

Investigación explicativa

Es la investigación de mayor profundización, ya que además de obtener todos los datos necesarios, también busca las razones y realiza las valoraciones necesarias que permitan entender las causas y las consecuencias. (Recursos de Autoayuda, 2017)

Investigación correlacional

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra. La utilidad de los estudios correlacionados, es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otra variable vinculada. Intenta predecir el valor aproximado que tendrá casos en una variable, a partir del valor que poseen las variables relacionadas. (Hernandez Sampieri, 2014)

3.4 Población y muestra

Población

El presente trabajo de investigación “Procedimiento de control interno de cuentas por cobrar división vehículos de la Compañía Automotores Latinoamericanos S. A.”, se trabajó con una población de 5 personas: el Sub-Gerente General, Gerente Financiero, Contador, Jefe de Crédito y Jefe de Cobranzas.

Cuadro 5 Población

Ítem	Detalle	Población
1	Sub- Gerente General	1
2	Gerente Financiero	1
3	Contador	1
4	Jefe de Crédito	1
5	Jefe de Cobranzas	1
	TOTAL	5

Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

Muestra

La autora de la investigación decidió tomar a toda la población como muestra ya que es una población pequeña.

Cuadro 6 Muestra

Ítem	Detalle	Población
1	Sub- Gerente General	1
2	Gerente Financiero	1
3	Contador	1
4	Jefe de Crédito	1
5	Jefe de Cobranzas	1
	TOTAL	5

Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

3.5 Técnicas de investigación

Hacer una investigación requiere, como se ha menciona de una selección adecuada de tema, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar. Para la recolección de la información se utilizan dos técnicas e instrumentos de recolección de datos: la entrevista y análisis de datos. Las técnicas más utilizadas y conocidas son: la investigación documental y la investigación de campo.

Cuadro 7 Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Preguntas
Análisis de datos	Datos

Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy Elizabeth

3.6 Procedimiento de la investigación

La entrevista

Según Huaman, (2005) define a la entrevista, como la técnica para obtener datos a través de un diálogo entre dos personas, el entrevistador(investigador) y el entrevistado para obtener información de este, que por lo general es una persona entendida en la materia. (Huaman, 2005)

Modelo de entrevista

Entrevistado:	
Cargo:	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?6. ¿Cuáles son las estrategias del departamento de cobranzas para la recuperación de valores?7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?	
Entrevistador:	Fecha:

CAPÍTULO IV

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados de la entrevista aplicada para este trabajo de investigación, se realizó la entrevista a todo el personal involucrado como es de Cobranzas, Crédito, Financiero, Contabilidad, Sub-Gerencia lo que nos permitió obtener información confiable referente al incremento de la cartera vencida del área de cobranzas.

Con los resultados obtenidos en la tabulación y análisis de la entrevista, ésta ayudará a la detección de las causas y falencias que ocasionan el incremento de la cartera vencida en el área de cobranza. Cabe mencionar que en la compañía Automotores Latinoamericanos S.A., no se había realizado un análisis detallado del tema.

Los resultados del levantamiento de información se muestran a continuación:

Técnica de entrevista

ENTREVISTADO: ING. FERNANDA GALARZA

CARGO: SUB GERENTE GENERAL

FECHA: NOVIEMBRE 15/2018

1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?

Como Gerente de la compañía, considero que existen falencias en la gestión de recuperación de cartera por parte del departamento de cobranzas.

2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?

Tengo conocimiento sobre la política implementada por la empresa, me parece que debido a las condiciones de mercado el departamento no las aplica en su totalidad.

3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?

Tengo conocimiento que se revisa el buró de crédito y se pide referencias comerciales.

4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?

No, existe falta de comunicación, coordinación entre ambos ya que los informes de resultado sobre su gestión difieren mucho el uno del otro.

5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?

Tengo entendido que no se encuentran estipuladas.

6. ¿Conoce sobre las estrategias que aplica el departamento de cobranzas para la recuperación de la cartera?

No, estoy al tanto de aquello.

7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

Sí, afecta negativamente en la liquidez de la empresa lo cual no permite cumplir nuestras obligaciones a corto plazo.

8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Por supuesto, permitiría resultados más reales, para los estados financieros y las decisiones gerenciales.

ENTREVISTADO: ECON. CARLOS MARIN

CARGO: GERENTE FINANCIERO

FECHA: NOVIEMBRE 15/2018

1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?

Al momento no la considero efectiva.

2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar una línea crediticia a los clientes?

Sí, pero veo que no las aplican en su totalidad ya que los resultados de su gestión no son los esperados

3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?

Por una revisión en el perfil crediticio

4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?

No, al parecer no tienen una comunicación adecuada y constante, esto se puede apreciar en los resultados.

5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?

No se encuentran estipuladas las autorizaciones, deben ser ejecutadas por el departamento de crédito.

6. ¿Conoce sobre las estrategias que aplica el departamento de cobranzas para la recuperación de la cartera?

No hay estrategias definidas

7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

La liquidez de la empresa se ve afectada de forma negativa en sus flujos, siendo un impedimento cuando hay que realizar los pagos a los proveedores, por falta de liquidez.

8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Por supuesto que sí, beneficiaría en la gestión propia de cartera.

ENTREVISTADO: EDUARDO SANCHEZ

CARGO: CONTADOR GENERAL

FECHA:NOVIEMBRE 11/2018

1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?

No la considero efectiva por sus resultados.

2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar una línea crediticia a los clientes?

Tengo conocimiento sobre las políticas, pero tengo la impresión que no están aplicadas en su totalidad

3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?

Los parámetros para otorgar crédito a los clientes son los establecidos en la solicitud de crédito.

4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?

Por el momento no existe una comunicación adecuada entre los departamentos

5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?

No hay nada formalizado con algún manual de procesos.

6. ¿Conoce sobre las estrategias que aplica el departamento de cobranzas para la recuperación de la cartera?

No conozco sobre estrategias que el departamento tenga definidas estrategias

7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

Obviamente la incidencia es totalmente negativa ya que afecta la liquidez de la empresa, por ende se deja de cumplir las obligaciones a corto plazo con terceros.

8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Sería muy beneficioso

ENTREVISTADO: ADRIANA MACIAS

CARGO: JEFE DE CREDITO

FECHA: NOVIEMBRE 8/2018

1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?

No, no hay cobranza efectiva, ni una adecuada cobranza para las carteras vencidas.

2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar una línea crediticia a los clientes?

Tenemos una política que no la ponemos aplicar totalmente debido a las condiciones de mercado, ya que se dejaría de realizar algunas ventas

3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?

Se llena una solicitud de crédito, donde se detallan los datos del cliente así como casas comerciales para pedir las correspondientes referencias comerciales.

4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?

Considero que no existe una adecuada comunicación entre los departamentos de crédito y cobranza, pero considero que tomando las acciones necesarias, podría mejorar.

5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?

Se cuenta con un procedimiento que por las condiciones de mercado no se aplica en su totalidad, obviamente la ejecuta nuestro departamento con la autorización del Sub-Gerente General.

6. ¿Conoce sobre las estrategias que aplica el departamento de cobranzas para la recuperación de la cartera?

Sé que carecen de estrategias a implementar para una adecuada gestión de cartera,

7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

Obviamente que la recuperación de cartera garantiza la liquidez de la empresa, cuando no se tiene una gestión adecuada se tiene una incidencia negativa en el flujo de efectivo.

8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Sería una herramienta de gran utilidad, una solución eficaz y adecuada

ENTREVISTADO: JOHANNA VALENZUELA

CARGO: JEFE DE COBRANZAS

FECHA: 9/NOVIEMBRE/2018

1. ¿Considera usted efectiva la gestión de cobranza realizada por el departamento?

Los resultados no son los esperados, intentamos hacer una buena gestión pero las condiciones del mercado cada vez se hacen más difíciles en nuestra actividad.

2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar una línea crediticia a los clientes?

Tengo conocimiento que se manejan con una política, lo que no tengo claro es sobre su aplicación.

3. ¿Bajo qué parámetros se califica a los clientes para otorgarle una línea de crédito en sus compras y servicios?

Se realiza un análisis de crédito, consulta historial crediticio, movimientos de cuentas bancarias, referencias comerciales, estabilidad laboral.

4. ¿Existe una comunicación adecuada entre los departamentos de Crédito y Cobranzas?

Considero que no existe una adecuada comunicación entre los dos departamentos.

5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?

Sé que tienen un procedimiento para las autorizaciones, lo que desconozco si las aplican.

6. ¿Conoce sobre las estrategias que aplica el departamento de cobranzas para la recuperación de la cartera?

Claro una de ellas es tener actitud positiva y segura cuando se realiza la gestión de cobranza y Lograr concretar fechas de pago, hacer seguimiento al cliente

7. ¿Conoce la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

Si, obviamente afecta directamente a la liquidez de la empresa

8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Si, definitivamente toda mejora continua es beneficiosa para la empresa.

Técnica de Análisis de datos.

Luego de revisar la información documental con corte a 31 de diciembre de 2017 se han identificado los siguientes valores correspondientes a las cuentas por cobrar de la compañía.

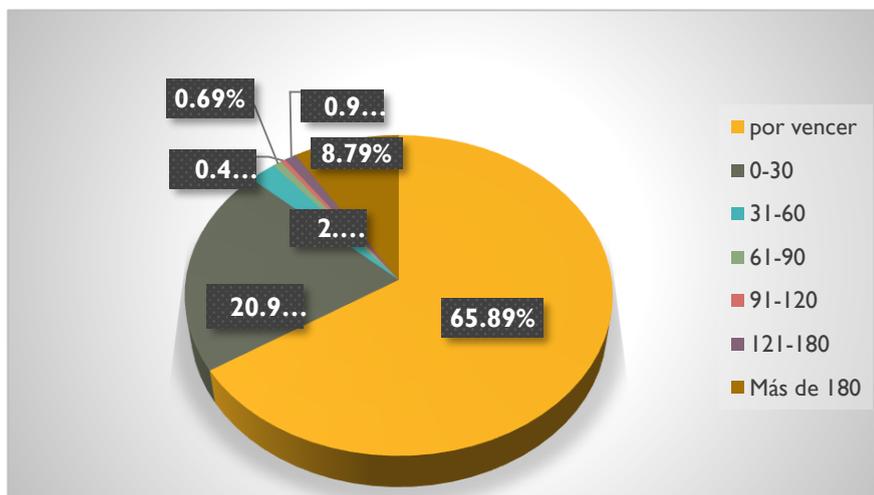
Cuadro 8 Detalle del vencimiento de cartera año 2017

Al 31 de diciembre del 2017 la cartera de clientes consta con los siguientes porcentajes:

Plazos	Valores	%
por vencer	\$ 4.808.130,96	65,89%
0-30	\$ 1.530.185,82	20,97%
31-60	\$ 165.352,37	2,27%
61-90	\$ 50.436,46	0,69%
91-120	\$ 30.497,66	0,42%
121-180	\$ 71.941,82	0,99%
Más de 180	\$ 641.216,47	8,79%
Total	\$ 7.297.761,56	100%

Fuente: Automotores Latinoamericanos S. A
Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy

Grafico3 Porcentajes de plazos de vencimientos cartera 2017



Elaborado por: Wendy Reyes S.

Cuadro 9 Comparación de cartera por vencimientos por año 2017-2016

Plazos	2017	2016	2017	2016
POR VENCER	4.808.130,96	4.697.202,80	65,89%	69,99%
VENC. 1-30	1.530.185,82	1.112.877,88	20,97%	16,58%
VENC. 31-60	165.352,37	271.667,64	2,27%	4,05%
VENC. 61-90	50.436,46	117.135,54	0,69%	1,75%
VENC. 91-120	30.497,66	97.958,38	0,42%	1,46%
VENC. 121-180	71.941,82	51.415,45	0,99%	0,77%
VENC. +180	641.216,47	363.451,20	8,79%	5,42%
Total Vencido	2.489.630,60	2.014.506,09		
Total General	7.297.761,56	6.711.708,89	100,00%	100,00%

Elaborado por : Wendy Reyes S.

Información general obtenida del análisis de los datos y las entrevistas aplicadas.

En el análisis de los datos y entrevistas aplicadas al departamento de cobranzas de la Compañía Automotores Latinoamericanos S.A, realizada con la finalidad de obtener información que permita verificar el problema de investigación, sus causas y efectos que este genera, hemos encontrado los principales resultados que detallamos a continuación:

Análisis de las entrevistas

- La compañía mantiene problemas en la gestión de cobranzas, los factores principales que influyen en que existan falta de gestión por parte de los ejecutivos del área.
- La causa de la falta de gestión, es que el personal no tiene experiencia ni capacitaciones suficientes, para el cargo a desempeñar.
- La compañía no cuenta con un diseño de políticas y procedimientos de cobranzas, que afecta en todos los procesos de cobro ya que no se cuenta con una guía para los empleados involucrados en el área.
- El sistema no está acorde a los requerimientos que se procesan para la gestión de cobranzas, ya que hay que solicitar reportes extras para gestionar la cartera vencida.
- Las retenciones no se ingresan en la cartera en la fecha oportuna generando saldos en la misma por fuera de fecha.
- Los créditos a empleados, no se descuentan en el rol.
- No se está recuperando las cuentas por cobrar en el tiempo oportuno

Análisis de la información documental

- Como se puede apreciar en el cuadro de las cuentas por cobrar la compañía tiene un alto porcentaje de cuentas vencidas en comparación con la cartera de cuentas por vencer. Sin embargo, un considerable importe de cuentas se encuentra de 1 a 30 días.
- Dentro del rubro de las cuentas vencidas en un 25.75% de las mismas se encuentran con un vencimiento mayor a 180 días.
- El 34.13% de la cartera se encuentra vencida lo que indica dificultades en la recuperación de la cartera. No se le da el seguimiento oportuno, a la cartera vencida.

PLAN DE MEJORAS

Este trabajo investigativo, está enfocado a mejorar la recuperación de cuentas por cobrar de la compañía Automotores Latinoamericanos S. A., con un manual de procedimientos como guía para ejecutarlos en las actividades diarias del área.

Para contribuir al mejoramiento de los procesos en la recuperación optima de las cuentas por cobrar, se ha planteado lo siguiente:

Un manual de procedimientos, se creó las políticas de cobranzas, y un diagrama de proceso de la funcionalidad del departamento de cobranzas.

Plan de mejoras					
Objetivo		Propuesta de procedimiento control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Autolasa s.a.			
Responsable		Reyes Sanchez Wendy Elizabeth.			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Proponer un procedimiento de control Interno de las cuentas por cobrar, para la óptima recuperación de cartera de la empresa "Autolasa S.A".	Su-Gerencia General/	Mediante la propuesta del diseño de control interno para Las cuentas por cobrar.	Para la óptima recuperación de cartera.	En la compañía Autolasa S. A.	Periodo
	Dep. Financiero				2018
	Dep. Cobranzas.				



AUTOMOTORES LATINOAMERICANOS S. A.

Departamento de Cobranzas

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE CUENTAS POR
COBRAR**

Revisado:

Aprobado:

Elaborado

NOVIEMBRE DEL 2018



**Manual de procedimientos para gestión de
cuentas por cobrar**

pág. 2 /9

Novb. 2018

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo guiar de forma clara y detallada las funciones y responsabilidades de la gestión en las cuentas por cobrar de la organización. Es importante leer detenidamente las instrucciones y pasos a seguir para aplicar correctamente sus procedimientos.

Es un documento vigente donde se detallan los procedimientos para la óptima recuperación de las cuentas por cobrar, favoreciendo de esta manera al mejoramiento de las actividades a los ejecutivos del área y de utilidad para el personal nuevo que ingrese a laborar en el departamento de cobranzas.

OBJETIVO DEL MANUAL

Perfeccionar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, mediante el presente manual que servirá de dirección para los ejecutivos del departamento de cobranzas al contener los procedimientos los cuales se deberán ejecutar.

ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual será de observancia para todo el personal cobranzas, que ejecute funciones con las actividades de la recuperación de cartera.

 Manual de procedimientos para Gestión de cuentas por cobrar	Pág. 3 / 9
	Novb. 2018
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	

PROCEDIMIENTOS GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cobranzas	1. genera el reporte de las cuentas por cobrar de forma mensual
	2. realiza el análisis de cada uno de los clientes para clasificarlo de acuerdo a su monto, periodos de vencimiento y sectorizándolos
	3. solicita el pago a través de una llamada telefónica, correo electrónico, mensajes
	4. se envía carta firmada por el jefe de cobranzas, ser el caso de una deuda vencida por hasta dos meses
	5. una vez entregado la carta a los clientes que se encuentran vencidos, registra en el reporte de cobranzas, donde se deberá dar seguimiento y archivar en el caso de la notificación por carta.



Manual de procedimientos para

Gestión de cuentas por cobrar

Pág. 4 / 9

Novb. 2018

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

Cobranzas

6. Si aún no ha sido cancelada la deuda el personal encargado de la gestión de cobranza, analiza y clasifica el recordatorio de pago de los clientes con más de 2 cuotas de retraso, se bloquea el vehículo o se coordina una visita al cliente para conocer los motivos por el cual no ha sido cancelada la deuda y propone un acuerdo.

7. registrará y archivará el acuerdo pactado escrito con el cliente, fijando un cronograma con las fechas límites de cancelación y alternativas de pago.

8. dar seguimiento para que el cliente deudor cumpla con lo pactado en las fechas límites y notificar a la gerencia.



Manual de procedimientos para

Gestión de cuentas por cobrar

Pág. 5 / 9

Novb. 2018

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

Cobranzas	<p>9. caso de que el cliente aun no cumpla con la cancelación de la deuda, la compañía tendrá que decidir si tomar acciones legales contra el cliente deudor.</p>
	<p>10. aprobado por la Gerencia de pasar a legal la cartera vencida por más de cuatro cuotas, se le entrega el pagaré y contrato de reserva de dominio al abogado correspondiente.</p>
	<p>11. Se genera el proceso a cabo hasta tener la orden, para el embargo del vehículo, y se realiza la negociación con el cliente.</p>



Manual de procedimientos para

Gestión de cuentas por cobrar

Funciones del Cargo de Ejecutivo de Cobranzas

Pág. 6 / 9

Novb. 2018

Área:	Cobranzas Ejecutivo
Reporta a:	Sub-Gerente general

Principales funciones:

1. Reporte a la central de riesgos o buro de crédito
2. Realizar análisis de clientes vencidos
3. Llamar telefónicamente, mensajes correos.
4. Ingresar la información a un cuadro de Excel para hacer seguimiento de las promesas de pago
5. Autorizaciones de pago para ingreso de pagos de clientes.
6. Emisión de carta de cobranzas clientes vencidos
7. Prorroga de cheques posfechados.
8. Atención de clientes con vehículos bloqueados.
9. Atención de clientes con gestión legal



Manual de procedimientos para

Gestión de cuentas por cobrar

Pág. 7 / 9

Novb. 2018

Políticas generales del área de cobranzas

1. La gestión de recuperación de cartera, implica adquirir conocimiento previo de cada deudor, es decir contar con la verificación de crédito, números telefónicos actualizados, referencias, pagare, contrato de reserva de dominio, pólizas de acumulación, además de sostener buenas relaciones comerciales
2. Tener adecuadas herramientas para la negociación.
3. Análisis de la cartera: vencimiento, cuotas, facturas, notas de crédito, retención, notas de débito.
4. Control permanente durante todo el ciclo de la obligación.
5. Seguimiento antes del vencimiento de la cuota, como cobro preventivo, como recordatorio de su compromiso de pago.
6. La cartera vencida con 1 a 30 días, se realiza llamadas telefónicas, mensajes de texto, washapt, correos electrónicos..
7. La cartera vencida de 31 a 60 días se envía carta de cobranzas y negociar compromiso de pago.
8. De no haber obtenido respuesta con la carta, se procede con el bloqueo del vehículo y solicitar el pago inmediato.
9. Clientes que no cuenten con dispositivo de rastreo y no se acerquen a realizar alguna promesa de pago, se procede con el envío de carta de prelegal.



Manual de procedimientos para

Gestión de cuentas por cobrar

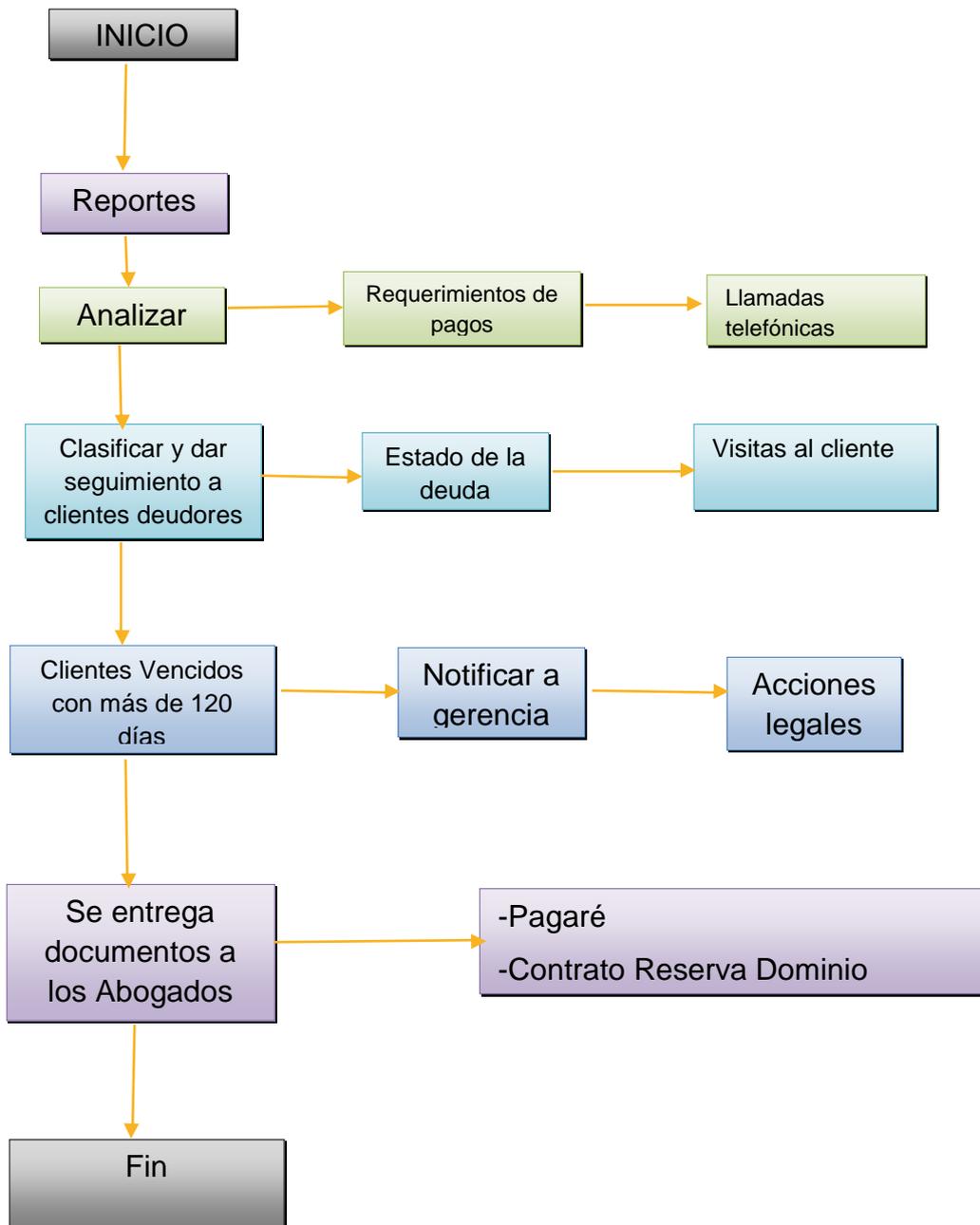
Pág. 8 / 9

Novb. 2018

Políticas del área de cobranzas

10. Se analizara junto con la Sub- Gerencia general los clientes para entregar al área de legal o replantear estrategias de cobros.
11. Vencimiento de 91-120 días será enviado a legal directamente sin autorización.
12. Se realizar el reporte de la central de Riesgos
13. Se realiza el informe a la Superintendencia de Compañías
14. Descuentos por prontos pagos, antes de los 30 días de vencimiento
15. Clientes especiales se manejan directamente con la Gerencia general o Sub Gerencia General.
16. Valores menores de 10.00, pueden darse de baja en el sistema sin autorización.
17. Ningún empleado puede recibir dinero de los clientes, deberá realizar el depósito, transferencia o pago en la Caja de la empresa.
18. Evaluar el desempeño del personal que conforma el departamento de cobranzas.
19. Revisión de cartera y gestión con la Sub Gerencia general se realiza mínimo una vez al mes.
20. Visitas a clientes de acuerdo a cronograma.
21. Reunión mensual con los Abogados a cargo de las cuentas de los clientes.
22. Referencias comerciales solo firma la Sub- Gerencia general

Gráfico 4 Diagrama de flujo de los procedimientos para la gestión de cobranza



Elaborado por: Reyes Sánchez Wendy

4.2 Conclusiones

- El presente trabajo de investigación ha determinado los siguientes aspectos fundamentales relacionados con la gestión de cobranzas, los ejecutivos no están comprometidos e involucrado para conseguir los objetivos propuestos como una óptima recuperación de las cuentas por cobrar.
- No se da seguimiento en tiempo oportuno a la cartera vencida.
- Presenta muchas falencias en su recuperación de la cartera vencida ya que dichos procedimientos no se encuentran estructurados, aceptados y sociabilizados con las diferentes áreas, bajo esta condición las diferentes áreas involucradas en la gestión de cobranzas y gestión comercial realiza sus actividades por separados, mencionando que ninguna de las dos áreas coincide en la consecución de objetivos que resulten más convenientes para la compañía.

4.3 Recomendaciones

Para que la empresa Automotores Latinoamericanos S. A., pueda obtener una óptima recuperación de cartera en el tiempo oportuno se recomienda:

- Realizar un análisis de los perfiles de los ejecutivos de cobranzas para que sean personas idóneas que estén en el cargo con el fin de dar cumplimiento a las políticas para obtener el objetivo propuesto.

- Actualizar periódicamente las políticas y procesos de acuerdo a la práctica diaria para lograr fortalecer el sistema de control interno en el departamento de cobranzas.
- Dar seguimiento y cumplimiento de las actividades y objetivos de la cobranza para reducir al máximo los niveles de cartera vencida.
- Capacitar al personal involucrado en la gestión de cobranza para que tengan plenos conocimientos de sus funciones y como ejecutarlas en los procesos del área.
- Analizar y estudiar el historial crediticio de cada cliente, para minimizar los riesgos de crédito e incremento de la cartera vencida.
- Realizar evaluaciones periódicas de los procesos, políticas y funciones, para identificar fallas y proponer mejoras.
- Las necesidades puntuales de la compañía luego de haber realizado un diagnostico que verifique sus falencias estuvieron orientadas en proponer una estructuración y diseño de un proceso mediante las técnicas de diagramas de flujo que permitan a los involucrados en el área saber en qué momento sus cargos interactúan con los procesos y de qué manera la trazabilidad de un crédito se debe controlar con el objetivo de garantizar el bienestar de la compañía en cuanto a su liquidez y capital de trabajo.

Bibliografía

- Actualicese.com.* (11 de 06 de 2015). Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Álvarez, J. (2011). *Guía práctica sobre protección de datos: cuestiones y formularios.* Valladolid: Lex Nova.
- Alvarez, Jurgenson. (2010). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia.* Mexico: Paidos Educador.
- Ana Flores . (2011). *Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranza .* Quito.
- Andrea Ávila & Priscila Marín. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca.* Cuenca.
- Balestrini Acuña, Miriam. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion.* caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- Ballesteros Cerchiaro, L. (29 de diciembre de 2013). *Control Interno.* Obtenido de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Brachfield, P. (2008). *Memorias de un zacador de morosos: Morosos: flora, fauna y antípodos.* Barcelona: Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados.* Barcelona: Profit Editorial.
- Calderon Bandera, B. (s.f.). *Centro de Estudios Fiscales.* Obtenido de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Córdova, E. E. (2002). *Crédito y Cobranza.* 7.
- Definición de cuentas por cobrar.* (s.f.). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/cuentas-a-cobrar>
- Ettinger, R. P., & Golieb, D. E. (2000). *Crédito y cobranzas.* México: Continental.

- Hernandez M, G. (2006). Diccionario de Economía . En G. Hernandez M, *Diccionario de Economía* (pág. 67). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Johana Carvajal. (2012). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A.* Ambato.
- Longenecker, J. (2008). Administración de pequeñas empresas: Enfoque emprendedor. Ixtapaluca, Edo. de México: CengageLearning Editores.
- María Tirado Torres. (2015). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALCA.* Ambato.
- Martinez, P. (2008). *Direccionario práctico de términos económicos financieros* . Guayaquil: GrafitextCía.Ltda.
- Mincit. (11 de enero de 2005). Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/14015/historia_del_control_interno
- Moreno, M. (s.f.). *IVC*. Obtenido de <https://www.ivc.es/blog/el-abc-del-control-contable-primera-parte>
- Pacheco Espejel, Arturo y Cruz Estrata, Ma. Cristina. (2012). *Metodología Critica de la Investigación* (CUARTA ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- RamonRuffner, J. G. (2004). Control Interno en las empresas privadas. *Revista de Investigacion UNMSM*, 81.
- Rojas, J., &Bertran, S. (2010). El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración. Barcelona: Profit Editorial.
- Rubio, P. (2008). Manual de análisis financiero. *Juan Carlos Martínez Coll*, 16.
- Ruíz, U. (2012). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*, 2.

- Sánchez, M. P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Solo contabilidad*. (s.f.). Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar>
- Solo contabilidad*. (s.f.). Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar>
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). *El proceso de la investigación científica*. Medellín Colombia: Limusa.
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. San Rafael, México DF: Panorama Editorial.
- Van Home, J. C. (2002). *Fundamentos de la administración*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Printed in México.
- Zuñiga, L. (2008). *Crédito Cooperativo*. San José: EUNED.